



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 89/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B.R. CARPENTERIA / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 731/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. Ru. Baldo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società B.R. Carpenteria, del 21 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società B.R. Carpenteria, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 0423871xxx e 0423879xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di settembre 2015, un addetto alla vendita della società BT Italia S.p.A., a mezzo contatto telefonico, proponeva un'offerta commerciale con condizioni economiche migliorative, inducendo la società istante alla sottoscrizione del nuovo contratto, previo invio a mezzo email della copia del modulo contrattuale.

Successivamente, in data 16 ottobre 2015, a seguito di un intervento tecnico in loco predisposto dalla società BT Italia S.p.A., l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico e provvedeva tempestivamente, a mezzo fax inviato in pari data alla società BT Italia S.p.A., alla segnalazione del predetto disservizio.

Il servizio telefonico, sospeso in data 16 ottobre 2015, veniva riattivato con la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 5 aprile 2016, a seguito della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Veneto conclusasi con esito negativo in data 30 marzo 2016.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico inerente alle due utenze telefoniche a far data dal 16 ottobre 2015.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. con nota inviata in data 27 aprile 2016 a mezzo posta elettronica ha rappresentato che: *“Non risulta inviato il recesso nel periodo che va dal verbal order e l'invio del contratto di settembre 2015, prima della disdetta del 27 novembre 2015. Attualmente il servizio risulta completamente cessato con rientro in Telecom”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Nel merito, si deve rilevare che dalla documentazione prodotta dalla società BT Italia S.p.A. in allegato alla email del 27 aprile 2016, ed in particolare dalla riproduzione del supporto magnetico attestante la registrazione vocale, il c.d. *verbal order* e la c.d. *quality check call*, emerge che la società medesima ha processato l'ordinativo di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

attivazione del servizio *Vip Band* sulla base dell'acquisizione del consenso prestato da un soggetto diverso dal legale rappresentante dell'istante.

Infatti, dalla disamina della visura camerale “storica”, acquisita in corso d'istruttoria, si evince che gli amministratori della società “B.R. Carpenteria” risultano essere il sig. Ro. Baldo ed il sig. Ru. Baldo.

Invero, si deve evidenziare che lo statuto societario prevede espressamente che: “*la gestione, l'amministrazione e la rappresentanza della società spettano ai soci Baldo Ro. e Baldo Ru. disgiuntamente per il compimento degli atti di ordinaria amministrazione e congiuntamente per il compimento degli atti di straordinaria amministrazione*”. Pertanto, il consenso all'attivazione del servizio espresso dalla sig.ra Certali, che, pur essendo parte della compagine societaria a far data dal 30 novembre 2009, ha dichiarato di avere i poteri di rappresentanza, non può costituire “*previa ordinazione*” in conformità alle disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza di cui alla delibera n. 519/15/CONS.

Al riguardo, va riportato che il negozio concluso dal *falsus procurator* è inefficace nei confronti del *dominus* fino alla ratifica di questi; ratifica del negozio rappresentativo che, comunque, deve avere la stessa forma prescritta per il contratto concluso dal *falsus procurator* a norma dell'articolo 1399 del codice civile e deve avere carattere recettizio (Cassazione Civile, sentenza n. 4258 del 14 maggio 1997). La ratifica del consenso “*non titolato*”, nel caso di specie, non si rinviene neppure nello schema contrattuale, prodotto in copia dalla società BT Italia S.p.A., in quanto dovendo assurgere la valenza di “conferma” della richiesta di attivazione, non è debitamente timbrato e sottoscritto per accettazione dai soci amministratori della società B.R. Carpenteria, né tantomeno dalla stessa presunta delegata sig.ra Certali.

In ordine alla questione controversa, la società BT Italia S.p.A., limitandosi ad addurre “*il rifiuto dell'installazione tecnica*”, non ha dimostrato di avere adempiuto nei confronti dell'istante agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione inversa, in conformità anche a quanto previsto dall'articolo 19 della delibera n. 274/07/CONS, e non ha fornito alcuna motivazione tecnico-giuridica in ordine al disservizio lamentato dall'istante. Dunque, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio voce inerente ad entrambe le utenze telefoniche in epigrafe, per il numero complessivo di 172 giorni, intercorrenti dal 16 ottobre 2015 al 5 aprile 2016 (data quest'ultima di ripristino della funzionalità del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A.) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio per ciascuna utenza telefonica, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Ru. Baldo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società B.R. Carpenteria, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 5.160,00 (cinquemilacentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 172 giorni di sospensione del servizio telefonico che ha interessato le utenze telefoniche *business* nn. 0423871xxx e 0423879xxx dal 16 ottobre 2015 al 5 aprile 2016, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS;

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi