

DELIBERA n° 4 / 2017

Definizione della controversia

La Primavera di XXXXXX XXXXXXXXX / BT Italia S.p.A. / Telecom Italia S.p.A.

GU14/2/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 24 febbraio 2017

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);

VISTO l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTO l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;

VISTO il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni ;

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

VISTA l’istanza della ditta “*La Primavera*” di XXXXXX XXXXXX acquisita in data 14 gennaio 2016 al n. prot. 1370.

VISTA la nota del 21 gennaio 2016 prot. n. 2835, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 22 aprile 2016 - prot. n. 20472 con la quale il responsabile del procedimento ha invitato le parti a presentarsi il 17 maggio 2016 all'udienza per la discussione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

VISTA la relazione e la proposta del Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.;

CONSIDERATA La posizione dell'istante:

La Società “*La Primavera*” di *Xxxxxx XXXXXXXXXX* intestataria dell'utenza telefonica business 0941 XXXXXX contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione dalla società *Telecom Italia S.p.A.* verso *BT Italia S.p.A.*

In particolare l'istante ha rappresentato di avere aderito in data 13 ottobre 2015 ad un'offerta commerciale proposta telefonicamente da un dealer di *BT Italia S.p.A.*

A seguito della predetta registrazione vocale, avendo ricevuto copia in data 15 ottobre 2015 del contratto scritto, che riportava condizioni diverse da quelle che credeva di avere pattuito telefonicamente, in data 20 novembre 2015 chiedeva a mezzo raccomandata alla *BT Italia S.p.A.* l'immediata revoca del “fantomatico” contratto di migrazione e l'immediata riattivazione della linea fonia e dati con l'originario gestore *Telecom Italia S.p.A.*

Tra l'altro in data 5 novembre 2015 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi che non venivano ripristinati malgrado l'adozione da parte del *Co.Re.Com. Sicilia* del provvedimento temporaneo del 29/12/2015 e contattata telefonicamente la *Telecom Italia S.p.A.*, apprendeva che la *BT Italia S.p.A.*, nonostante la mancata sottoscrizione del contratto, aveva acquisito arbitrariamente la linea telefonica. Il cliente comunica, inoltre, di non avere alcun insoluto nei confronti di *BT Italia S.p.A.*

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- a) la riattivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL;
- b) la liquidazione di un congruo indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi.

CONSIDERATA La posizione dell'operatore BT Italia S.p.A.:

La *BT Italia S.p.A.* con nota del 2 aprile 2016 ha rappresentato che il cliente ha accettato, tramite registrazione vocale, in data 13 ottobre 2015 l'attivazione del servizio *Vip Duet*, e lo stesso giorno è stata espletata l'attività QCC.

In data 15 ottobre 2015 è stata inviata al cliente copia precompilata del contratto. Il cliente ha fornito le coordinate bancarie e la fattura *Telecom Italia S.p.A.*

Il 17 ottobre 2015 è stata inserita al sistema l'offerta la cui consegna risulta chiusa senza installazione dell'apparato per rinuncia del cliente (20 novembre 2015). Tramite contatto al 195 il 24 novembre 2015 il cliente richiedeva il codice di migrazione che è stato inviato al cliente il 30 novembre 2015.

Con raccomandata ricevuta il 25 novembre 2015 il cliente richiedeva la cessazione del servizio sulle linee del cliente.

Il 30 novembre 2015 il cliente manifestava la volontà di migrare le linee.

Tramite contatto telefonico al 195 il 10 dicembre 2015 il cliente lamentava il mancato rilascio delle linee.

L'operatore che ha gestito il reclamo, effettuate le verifiche del caso, in data 11 dicembre 2015

contattava il cliente per invitarlo a fornire il codice di migrazione ad altro utente ed eventualmente sollecitare l'operatore *Recipient*.

Il 22 dicembre 2015 è stato gestito un provvedimento temporaneo Art. 5 finalizzato al rilascio della linea 0941 XXXXX per il rientro in *Telecom Italia S.p.A.*

L'operatore che ha gestito il reclamo ha aperto un *ticket* per cessare il servizio con rientro in *Telecom Italia S.p.A.* del numero.

Il 24 dicembre 2015 è stata inserita al sistema l'offerta di cessazione che risulta esportata il 24 dicembre 2015.

Il cliente ha un insoluto pari ad euro 82,96.

CONSIDERATA **La posizione dell'operatore *Telecom Italia S.p.A.*:**

Telecom Italia S.p.A. con lettera del 10 febbraio 2016 rappresenta preliminarmente che la responsabilità di una eventuale attivazione e/o cessazione del servizio, senza consenso dell'utente è da ricondurre esclusivamente all'operatore *Recipient*, quindi nel caso di specie a *BT Italia S.p.A.*

La procedura prevede che, a fronte di una richiesta di migrazione inserita nella Procedura Pitagora dall'operatore *Recipient*, la *Telecom Italia S.p.A.* ha l'obbligo di trasferire l'utenza telefonica, oggetto di richiesta, all'OLO richiedente.

In particolare rileva che in data 5 novembre 2015 perveniva da parte dell'OLO *BT Italia S.p.A.* la richiesta di migrazione della utenza di cui trattasi a cui *Telecom Italia S.p.A.* dava seguito prontamente provvedendo alla cessazione della stessa dai propri apparati.

In data 23 novembre 2015 l'istante contatta *Telecom Italia S.p.A.* telefonicamente che gli comunica di non essere più gestito da *Telecom Italia S.p.A.*.

In data 24 novembre 2015 l'istante sottoscrive la richiesta di rientro in *Telecom Italia S.p.A.* con annesso modello codici di migrazione.

In data 1 dicembre 2015 perviene copia della nota datata 20 novembre 2015 indirizzata a *BT Italia S.p.A.* con cui il cliente chiede "l'immediata revoca del fantomatico contratto di migrazione con la vostra azienda"

Il 17 dicembre 2015 la *Telecom Italia S.p.A.* comunica al cliente di avere preso in carico la richiesta di rientro e di rimanere in attesa dei tempi necessari per la lavorazione e il rilascio della utenza da parte di *BT Italia S.p.A.* in mancanza della quale non sarebbe stato possibile riattivare l'utenza.

Il rilascio della disponibilità della utenza da parte della *BT Italia S.p.A.* è avvenuta nel mese di gennaio 2016.

La *Telecom Italia S.p.A.* rappresenta, inoltre, che alla luce di quanto esposto non è possibile ascrivere alcuna responsabilità in capo alla *Telecom Italia S.p.A.* né in merito alla migrazione dell'utenza verso *BT Italia S.p.A.* né in relazione ai disservizi cui l'utenza sarebbe stata interessata successivamente alla migrazione con altro Operatore e pertanto chiede di volere rigettare ogni richiesta dell'istante avanzata nei propri confronti.

CONSIDERATA la **Motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dell'udienza di discussione le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto i) deve intendersi superata in quanto la Società *BT Italia S.p.A.* ha provveduto il 24 dicembre 2015 al rilascio della risorsa numerica n. 0941XXXXX per il rientro in *Telecom Italia S.p.A.* avvenuto il 20 gennaio 2016.

Nel merito si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta in data 13 ottobre 2015, ad una proposta commerciale con la società *BT Italia S.p.A.* per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0941 XXXX precedentemente attiva con la società *Telecom Italia S.p.A.* e che alla ricezione della documentazione contrattuale, in data 15 ottobre 2015 l'istante medesimo non ha inteso sottoscrivere il modulo contrattuale e successivamente al distacco della linea ha comunicato l'intenzione di non volere alcun servizio con *BT Italia S.p.A.* e di rimanere con *Telecom*

Italia S.p.A.

A fronte della esplicita volontà dell'istante la società *BT Italia S.p.A.* in qualità di *Recipient* avrebbe dovuto inviare alla società *Telecom Italia S.p.A.* in qualità di *Donating* apposita notifica al fine di interrompere il processo di migrazione. Peraltro la società *BT Italia S.p.A.* non ha dimostrato di avere adempiuto agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione inversa.

Al riguardo la società *BT Italia S.p.A.* non avrebbe dovuto, senza l'acquisizione della sottoscrizione contrattuale da parte dell'istante processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica *de qua*, circoscritta al periodo intercorrente dal 5 novembre 2015 al 20 gennaio 2016 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi con *Telecom Italia S.p.A.*) per un numero di 76 gg, è ascrivibile esclusivamente alla responsabilità della società *BT Italia S.p.A.*

Pertanto, la stessa implica la corresponsione da parte della *BT Italia S.p.A.* di un indennizzo, proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'art. 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, parametro quest'ultimo che deve essere computato per ciascun servizio in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'art. 12, comma 2 del sopra citato "*Regolamento*", attesa la natura "*business*" dell'utenza telefonica interessata dal disservizio (0941 XXXXX).

Infine appare congruo liquidare in favore della parte istante per spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del "*Regolamento*," l'importo di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) tenuto conto che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi a questo *Co. Re.Com.* con l'assistenza del legale incaricato della sua rappresentanza.

* * * * *

Quanto sopra Visto e Considerato, per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato*, all'unanimità dei presenti

DELIBERA

- 1) Il rigetto dell'istanza di indennizzo del Sig. *XXXXXXXX XXXXXXXX*, in qualità di legale rappresentante della Ditta "*La Primavera*" di *XXXXXXXX XXXXXXXX*, nei confronti di *Telecom Italia S.p.A.*
- 2) l'accoglimento dell'istanza di indennizzo del Sig. *XXXXXXXX XXXXXXXX* in qualità di legale rappresentante della Ditta "*La Primavera*" di *XXXXXXXX XXXXXXXX* nei confronti di *BT Italia S.p.A.*
- 3) La società *BT Italia S.p.A.* è tenuta a pagare in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, oltre alla somma di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) a titolo di rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino alla data di effettivo saldo:
 - euro 1.140,00 (*millecentoquaranta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di 15,00 euro pro die per il numero di 76 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 5 novembre 2015 al 20 gennaio 2016, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12 comma 2 della delibera n. 73/11/CONS.

- euro 1.140,00 (millecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di 15,00 euro pro die per il numero di 76 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 5 novembre 2015 al 20 gennaio 2016, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12 comma 2 della delibera n. 73/11/CONS.
- 4) La società *BT Italia S.p.A.* è tenuta, altresì, a comunicare a questo *Co.Re.Com.* l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 24 Febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Dott. Ciro Di Vuolo
f.to

I COMPONENTI

Prof.ssa Maria Annunziata Astone f.to

Dott. Salvatore Li Castri f.to

Avv. Monica Angela Piccione f.to

Dott. Vincenzo Tanania f.to

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara
f.to