



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 104/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
AQUILA DI R. A. / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1183/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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. 390/15/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 *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. A. R., titolare della ditta individuale Aquila, del 5 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. A.R., titolare della ditta individuale Aquila, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0495806xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società BT Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione da Fastweb verso BT Italia.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 26 novembre 2014, aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; a seguito della predetta registrazione vocale, l'istante riceveva copia del contratto scritto che riportava condizioni economiche diverse da quelle proposte telefonicamente. Pertanto, dopo pochi giorni, in data 29 novembre 2014 comunicava alla società BT Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto a mezzo raccomandata A.R., esercitando il diritto di ripensamento entro i quattordici giorni lavorativi, come previsto dal codice del consumo. Successivamente, in data 15 gennaio 2015 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, che venivano ripristinati con la società Fastweb S.p.A. solo in data 17 maggio 2015.

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

- i. il risarcimento dei danni per la sospensione di entrambi i servizi;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione. Tuttavia, con nota inviata a mezzo email in data 24 agosto 2015, la predetta società si è limitata a riportare la risposta fornita al CORECOM Veneto nel corso del procedimento di adozione di provvedimento d'urgenza avviato contestualmente alla procedura conciliativa; rappresentando al riguardo "*di avere ricevuto, nella fase 3 della migrazione, la notifica 11 di validazione verso Donating con DAC prevista per il 14 maggio 2015*".

## 3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento* e che,



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pertanto, la domanda dell'istante di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta in data 26 novembre 2014, ad una proposta commerciale con la società BT Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0495806xxx precedentemente attiva con la società Fastweb S.p.A., e che dopo appena tre giorni, in data 29 novembre 2014, quindi entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla predetta richiesta, l'istante medesimo ha dichiarato esplicitamente la sua decisione di recedere dal contratto, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14.

A fronte della mutata volontà dell'istante, la società BT Italia S.p.A., in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società Fastweb 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 solo non ha fornito prova di avere inviato al *Donating* la notifica di mutata volontà, allorquando non era stata ancora validata la richiesta di migrazione, ma non ha neppure 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 processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare il *Donating* e fornire adeguata informativa all'istante.

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 15 gennaio 2015 al 17 maggio 2015 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi con Fastweb) per il numero di 122 giorni, ascrivibile alla responsabilità della società BT Italia S.p.A., implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 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'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura "*business*" dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Infine, 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;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. A.R., titolare della ditta individuale Aquila, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse 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 1.830,00 (milleottocentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 122 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 15 gennaio 2015 al 17 maggio 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

ii. euro 1.830,00 (milleottocentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 122 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 15 gennaio 2015 al 17 maggio 2015, 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*

Roma, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*  
Antonio Perrucci