

**DELIBERA N. 108/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GALLINARI /FASTWEB S.P.A./BT ENÌ TELECOMUNICAZIONI S.P.A./BT  
ITALIA S.P.A.  
(GU14/14885/2018-GU14/15674/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 luglio 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE le istanze del Sig. Gallinari, rispettivamente, GU14/14885/2018, acquisita al protocollo n. 0123586 del 10/09/2018 e GU14/15674/2018 dell’11/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, nell'istanza di definizione GU14/14885/2018, ha dichiarato di aver aderito, nel marzo 2015, ad una proposta contrattuale dell'operatore BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. per l'attivazione sia di linee fisse che di utenze mobili. L'operatore, tuttavia, in fase esecutiva non si è attenuto alle condizioni contrattuali pattuite, avendo fatturato importi ben maggiori di quelli previsti dall'offerta commerciale di riferimento. In particolare, in fattura erano indicate numerazioni fisse aggiuntive di cui parte istante non aveva mai richiesto l'attivazione. Inoltre, i servizi non erano erogati regolarmente in quanto l'utente riscontrava "*problemi di copertura rete*" e la linea n. 0523/574xxx era funzionante solo in uscita. A causa dei dichiarati disservizi, in data 26 marzo 2015 l'istante inviava disdetta e chiedeva la migrazione delle linee fisse in Fastweb S.p.A. e delle linee mobili in Wind Tre S.p.A. BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A., tuttavia, non dava seguito alla disdetta, proseguiva il ciclo di fatturazione e ostacolava la migrazione delle utenze n. 0523-574xxx e 0523-606xxx. Infine, l'operatore addebitava i costi di recesso/disattivazione (fatture n. 55933 e n. 67624) che si contestano interamente in quanto ritenuti non dovuti perché la disdetta è avvenuta esclusivamente per l'inadempimento contrattuale di controparte. Peraltro, in udienza, l'utente ha precisato di non avere copia del contratto sottoscritto, pertanto di non essere a conoscenza del termine minimo di vigenza contrattuale.

Il Sig. Gallinari, nell'istanza di definizione GU14/15674/2018, *in primis* ha chiesto espressamente la riunione dei procedimenti GU14/14885/2018 e GU14/15674/2018. dichiarato di aver sottoscritto, in data 26.5.2015 un contratto con Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi sulle utenze telefoniche n. 0523574xxx, n. 0523606xxx, n. 0523042xxx, previa migrazione da BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. Tuttavia, le numerazioni 0523/574xxx e 0523/606xxx non sono migrate in Fastweb S.p.A.

Infine, l'utente ha rinunciato al procedimento nei confronti di BT Italia S.p.A.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- 1) la chiusura del contratto n. 00766366;
- 2) il rimborso di quanto pagato, non dovuto;
- 3) lo storno integrale della posizione debitoria;
- 4) la corresponsione degli indennizzi spettanti, anche con riferimento all'omessa migrazione utenze n. 0523.574xxx - 0523.606xxx;
- 5) il ritiro della pratica di recupero crediti.

### **2. La posizione degli operatori**

L'operatore BT Italia S.p.A. è stato estromesso dalla procedura per effetto di espressa rinuncia dell'utente, non essendo controparte contrattuale del rapporto giuridico dedotto in controversia.

L'operatore BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto memorie in merito ai fatti contestati, tantomeno ha depositato alcuna documentazione al fascicolo, tuttavia, in udienza, ha rilevato che a carico dell'utente risulta una posizione debitoria pari a euro 3.000,00 di cui ha proposto uno storno parziale.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto la procedura di conciliazione ha avuto a oggetto *“la mancata migrazione dell'utenza n. 0523574xxx, mentre nell'istanza di definizione l'utente ha contestato l'omessa migrazione delle utenze n. 0523-5741xxx e 0523-606xxx”*. Nel merito, la Società ha dichiarato che, a seguito dell'adesione del Sig. Gallinaro alla proposta di abbonamento denominata *“Advance Freedom”*, datata 5 giugno 2015, il 10 luglio 2015 ha attivato i servizi di competenza sulle numerazioni 0523574xxx e 0523606xxx, mentre il 17 luglio 2015 ha attivato i servizi di competenza sulla numerazione 0523042xxx. A comprova di quanto addotto, ha altresì depositato al fascicolo le schermate di sistema dalle quali risulta che la portabilità è stata espletata conformemente alla tempistica di cui sopra. L'operatore ha altresì rilevato che l'utente non ha mai segnalato, né reclamato i fatti contestati, *“infatti nessuna comunicazione in tal senso risulta depositata in atti”*.

### **3. Motivazione della decisione**

In esito all'indagine istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, è accolta la richiesta dell'utente di riunione dei procedimenti GU14/14885/2018 e GU14/15674/2018, non avendo gli operatori sollevato obiezioni in proposito.

Inoltre, è respinta l'eccezione formale sollevata da Fastweb S.p.A., in ordine alla difformità tra l'oggetto dell'istanza di conciliazione e quello dell'istanza di definizione, atteso che l'operatore non ha depositato la documentazione comprovante quanto addotto (il modello UG).

Nel merito, per quanto concerne la richiesta sub 1) la documentazione resa disponibile al fascicolo non consente di accertare se il contratto n. 00766366 avesse ad oggetto esclusivamente le utenze fisse n. 0523574xxx, 0523042xxx e 0523606xxx di cui l'utente ha chiesto la cessazione in data 26 maggio 2015. A ogni modo, in assenza di evidenza contraria, si ritiene che la richiesta possa essere soddisfatta per effetto della predetta comunicazione di recesso.

Relativamente alle richieste sub 2) e 3) si osserva che restano incontestate le doglianze dell'istante nei confronti di BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. in ordine all'errata fatturazione, con riferimento all'addebito di importi non dovuti, atteso che l'operatore non ha offerto prova alcuna della debenza degli importi fatturati. In particolare, preso atto della richiesta di *“cessazione totale di tutti i servizi di telefonia fissa”* del 26 marzo 2015, indirizzata a BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A., e considerato che a far data dal 10/17 luglio 2015 i servizi telefonici sulle utenze dedotte in controversia sono stati forniti da Fastweb S.p.A., si ritiene che BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. debba rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati all'utente a far data

dall'acquisizione delle linee telefoniche da parte di Fastweb S.p.A. Inoltre, considerato che BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. nulla ha addotto in merito ai disservizi che hanno motivato la risoluzione contrattuale, per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, deve ritenersi che il recesso sia avvenuto per giusta causa, ovvero a fronte del parziale adempimento della prestazione di competenza da parte di BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. Pertanto, tutti gli importi fatturati a titolo di contributi di recesso, disattivazione, recupero scontistica o comunque connessi a qualunque titolo alle spese di chiusura del rapporto contrattuale devono essere stornati. Peraltro, conformemente alla *ratio* della legge n. 40/2007, secondo cui nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza vincoli temporali e senza spese non giustificate da costi dell'operatore, si osserva che BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. non ha dimostrato che gli importi addebitati all'utente in sede di chiusura del contratto fossero dovuti, pertanto non può pretendere il pagamento.

In ordine alla richiesta n. 4), non è emerso alcun ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione delle utenze dedotte in controversia; infatti, a fronte del contratto sottoscritto in data 18 maggio 2015, al fascicolo, risulta che Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi di competenza nel termine di 60 giorni di cui alle proprie Condizioni generali di contratto, pertanto alcun indennizzo può essere riconosciuto.

Infine, può essere accolta la richiesta n. 5) limitatamente agli importi addebitati da BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. in riferimento alle utenze oggetto di controversia.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente le richieste dell'istante nei confronti di BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A.

2. La società BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A., fermo restando la chiusura in esenzione spese del contratto n. 00766366, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi fatturati in riferimento alle utenze dedotte in controversia, a far data dalla migrazione delle stesse in Fastweb S.p.A., nonché tutti gli importi fatturati a titolo contributi di recesso, disattivazione, recupero scontistica o comunque connessi a qualunque titolo alle spese di chiusura del rapporto contrattuale.

3. 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.

4. 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.

Napoli, 18 luglio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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