



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 113/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CLIMOSFERA/BT ITALIA S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/2642/2016)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 13 settembre 2017;

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. 125/17/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*;

VISTA l’istanza della società Climosfera, del 21 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento alla linea telefonica *business* n. 0422608xxx, lamenta l'addebito di importi non dovuti, sia nei confronti di BT Italia S.p.A. che di Fastweb S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. l'operatore BT Italia S.p.A. erogava sull'utenza dedotta in controversia il servizio di ADSL associato all'offerta ITVZNA-S-007155 AlbADSL Entry, ovvero un servizio di pura ADSL (solo dati, senza fonia);

b. in data 28 maggio 2014, l'istante ha sottoscritto un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A. che, per l'effetto, è subentrato nella fornitura del servizio ADSL al precedente operatore BT Italia S.p.A.;

c. tuttavia, il 19 febbraio 2016, BT Italia S.p.A. ha indebitamente prelevato dal conto corrente dell'istante l'importo di euro 1.466,44, a fronte della fattura n. A2016-6648 del 7 gennaio 2016, emessa in riferimento al periodo compreso dal 1 dicembre al 31 dicembre 2015;

d. dal mese di febbraio al mese di aprile 2016 BT Italia S.p.A. ha emesso altre fatture per un servizio non richiesto;

e. in data 3 marzo 2016 l'utenza è migrata in Telecom Italia S.p.A.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. il rimborso dell'importo addebitato da BT Italia S.p.A. con fattura n. A2016-6648 del 7 gennaio 2016;

ii. l'interruzione del ciclo di fatturazione da parte di BT Italia S.p.A., nonché la corresponsione dell'indennizzo per il disservizio patito;

iii. il rimborso dell'importo addebitato da Fastweb S.p.A. con fattura n. LA00112932 del 30 giugno 2014;

iv. la corresponsione da parte di Fastweb S.p.A. dell'indennizzo per il disservizio patito.

## 2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in sede di udienza, ha concluso un accordo transattivo con l'utente che, per l'effetto, ha rinunciato all'istanza nei confronti dell'operatore.

In sede di udienza, l'istante ha altresì acconsentito all'estromissione dal procedimento di Telecom Italia S.p.A., che si è dichiarata estranea ai fatti dedotti in controversia.

BT Italia S.p.A., non ha preso parte all'udienza di discussione, tuttavia nelle memorie ha dichiarato che *“la fattura oggetto di reclamo fa riferimento anche all'offerta ITVZNA-S-007154 per un servizio di sola fonia (no dati) Albavoice Gold. Il servizio AlbaVoice Gold è un servizio di sola fonia, mai disdettato, ad oggi attivo sulle utenze 390422608xxx, 390422608xxx, 390422378xxx e non ha nessun collegamento con il*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*servizio di soli dati sopraccitato. E' un servizio in interconnessione che pur risultando mai disdetto, ha la preselezione automatica (cps) di fatto cessata in rete quindi non c'è traffico fatturato. Il servizio non prevede canoni mensili, viene fatturato solo il traffico in uscita qualora il cliente riattivi la preselezione automatica o anteponga il 1077 al numero da chiamare. Si è potuto verificare inoltre che in data 30/07/2013 è stato richiesto il subentro da CLIMOSFERA STUDIO ASSOCIATO PROGETTAZIONE E SERVIZI PER L'INGEGNERIA codice cliente 00556814 a CLIMOSFERA cid 00810993. La fatturazione sul subentrante è stata attivata a gennaio 2016 per il periodo di competenza a partire dal 06/09/2013."*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che per effetto della rinuncia al procedimento nei confronti di Fastweb S.p.A. e dell'estromissione dal procedimento di Telecom Italia S.p.A. saranno oggetto di pronuncia esclusivamente le richieste *sub i. e ii.*

Nel merito, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante *sub i.*, atteso che l'operatore adduce, ma non prova, che sull'utenza dedotta in controversia fosse attivo anche il servizio di sola fonia, mai disdetto, denominato *AlbaVoice Gold*; peraltro, dalla fattura n. A2016-6648 del 7 gennaio 2016 si evince che alcun addebito è stato imputato in riferimento al servizio "*Albavoice Gold*". Si evidenzia, infatti, che i costi del servizio "*Albavoice Gold*" riportati in fattura sono pari a 0,00 (sia a titolo di canoni che di contributi, che di traffico), mentre l'unico importo fatturato, pari ad euro 1.466,44, è associato al servizio "*Albads1*" che lo stesso operatore ha dichiarato essere migrato in Fastweb S.p.A. a far data dal 2014.

In relazione a tanto, la società BT Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare l'intero importo addebitato sul contro corrente intestato all'utente, in virtù della fattura oggetto di contestazione, per un totale di euro 1.466,44. Inoltre, si ritiene che a fronte del contratto stipulato con Fastweb S.p.A., in data 28 maggio 2014, BT Italia S.p.A. non abbia titolo per emettere ulteriori fatture in relazione alla posizione dedotta in controversia. Pertanto, anche la richiesta di interruzione del ciclo di fatturazione deve essere accolta.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.*, in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla alcuna ipotesi di indennizzo in relazione alla fattispecie di cui si discute.

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 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'utente ha partecipato sia all'udienza innanzi al CORECOM che innanzi all'Autorità, per mezzo di suo delegato.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Climosfera nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A., oltre a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, ed euro 1.466,44, (millequattrocentosessantasei/44) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di rimborso, è tenuta ad interrompere il ciclo di fatturazione eventualmente ancora pendente a carico dell'utente in relazione alla posizione dedotta in controversia.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

Roma, 13 settembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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