



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 146/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IL VOLO DELLE COLOMBE / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1348/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 novembre 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 della sig.ra Crudele, in qualità di amministratore unico della società Cooperativa Sociale Il Volo delle Colombe, del 15 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Il Volo delle Colombe, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 081926xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. verso BT Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere aderito, in data 18 febbraio 2015, ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; a seguito della predetta registrazione vocale, in data 24 febbraio 2015, avendo ricevuto copia del contratto scritto che riportava condizioni economiche diverse da quelle proposte telefonicamente, in data 27 febbraio 2015 comunicava alla società BT Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto a mezzo raccomandata A.R.. Successivamente, in data 26 marzo 2015 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi, che non venivano ripristinati neanche a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Campania.

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

- i. la riattivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, o in alternativa la liquidazione di un indennizzo per la perdita della risorsa numerica n. 081926xxx, di cui la società cooperativa sociale è intestataria da oltre dieci anni;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi a far data dal 26 marzo 2015 fino all'effettiva riattivazione;
- iii. 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 22 ottobre 2015, a seguito dell'adozione di provvedimento d'urgenza emesso in data 21 ottobre 2015 nel corso della presente procedura, la predetta società si è limitata ad asserire che la risorsa numerica n. 081926xxx è migrata in Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 19 ottobre 2015, come riportato dalla copia delle schermate Pegaso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), deve intendersi superata, in quanto a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo n. 21/15/DIT la società BT Italia S.p.A. ha comunicato l'espletamento della migrazione della risorsa numerica n. 081926xxx avvenuta in data 19 ottobre 2015; circostanza peraltro confermata in data 23 ottobre 2015 dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., coinvolta nel corso della relativa procedura ai sensi dell'articolo 5, comma 8, del Regolamento.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta in data 18 febbraio 2015, ad una proposta commerciale con la società BT Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 081926xxx precedentemente attiva con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., e che alla ricezione della documentazione contrattuale, in data 27 febbraio 2015 l'istante medesimo ha dichiarato esplicitamente la sua decisione di recedere dal contratto.

A fronte della mutata volontà dell'istante, la società BT Italia S.p.A., in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società Wind Telecomunicazioni 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 prepedeutici 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 in ordine alle causali di scarto dei precedenti ordinativi di migrazione.

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 26 marzo 2015 al 19 ottobre 2015 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi con Wind Telecomunicazioni S.p.A.) per il numero di 207 giorni, è ascrivibile alla responsabilità della società BT Italia S.p.A.

Pertanto, la stessa 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Crudele, in qualità di amministratore unico della società cooperativa sociale Il Volo delle Colombe, 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 3.105,00 (tremilacentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 207 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 26 marzo 2015 al 19 ottobre 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

ii. euro 3.105,00 (tremilacentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 207 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 26 marzo 2015 al 19 ottobre 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

Napoli, 18 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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