



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 162/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ELETTRORADIO DI ROMANELLO / BT ITALIA S.P.A. E WIND  
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 735/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 luglio 2016;

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. 88/16/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Romanello, quale titolare della ditta individuale Elettroradio, del 22 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La ditta Elettroradio di Romanello, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0422405xxx, 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 essere stato contattato, nel mese di aprile 2012, da un *dealer* di BT Italia S.p.A. che gli proponeva un'offerta commerciale vantaggiosa, impegnandosi ad inviare successivamente la *brochure* commerciale; alla ricezione del materiale cartaceo, l'istante verificava che la copia del contratto scritto riportava condizioni economiche diverse da quelle proposte telefonicamente e pertanto, in data 6 aprile 2012, comunicava alla società BT Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto a mezzo raccomandata A.R.. Successivamente, in data 3 maggio 2012 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi, che venivano ripristinati con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. solo in data 18 ottobre 2012.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata riattivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0422405xxx, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. lo storno di ogni importo allo stato insoluto;
- 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.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. con nota del 15 giugno 2016 ha rappresentato quanto segue: *“dalle opportune verifiche è emerso che in data 7 maggio 2012, a seguito della richiesta di migrazione della linea 0422405xxx nello scenario Wind Donating - BT Recipient, la linea cessava correttamente su rete Wind. A seguito di tale migrazione, Wind veniva contattata dall'istante allo scopo di migrare nuovamente la linea di cui si controverte su rete Wind e nell'occasione, la convenuta comunicava la necessità di ricevere i codici di migrazione corretti alla luce dei KO ricevuti nello scenario BT Donating - Wind Recipient. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 10 settembre 2012 comunicava all'istante lo scarto dipeso dal codice di migrazione errato. Dopo i suddetti KO, in data 18 ottobre 2012, a seguito di nuova richiesta di migrazione inviata in data 8 ottobre 2012, la linea veniva riattivata su rete Wind. Tanto premesso, risulta evidente, con riferimento alla possibile interruzione della linea dal 3 maggio 2012 al 18 ottobre 2012, che Wind risulta assolutamente estranea alla vicenda,*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*atteso che Wind cessava la linea su propria rete a seguito di richiesta di migrazione correttamente inserita dall'operatore BT. alcuna responsabilità può essere imputata a Wind, che ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating dalla delibera n. 274/07/CONS in materia di migrazione. Inoltre, alla notifica delle causali di scarto, Wind ha provveduto ad informare l'istante con la mail del 10 settembre 2012, adempiendo in tal modo agli oneri informativi previsti dalla suddetta delibera. Per quanto concerne la richiesta di storno dell'insoluto pari ad euro 106,14 si fa presente che lo stesso si riferisce alla fattura n. 7816987132; trattasi di credito certo, liquido ed esigibile, interamente dovuto”.*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta nel mese di aprile 2012, ad una proposta commerciale con la società BT Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0422405xxx precedentemente attiva con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., e che, alla ricezione della documentazione contrattuale, in data 6 aprile 2012 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 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 in ordine alle causali di scarto dei precedenti ordinativi di migrazione. Di converso, dalla documentazione acquisita nel corso della presente istruttoria, emerge che l'attività gestionale condotta dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è pienamente conforme al quadro vigente regolamentare; infatti, in qualità di *Donating*, ha provveduto alla dismissione dei servizi nel rispetto della data di attesa consegna, a seguito di una richiesta di migrazione inviata dall'operatore BT Italia S.p.A. e di seguito, ricevuta la nuova richiesta di migrazione dell'istante processata in data 8 ottobre 2012, previa informativa del 10 settembre 2012, ha provveduto alla riattivazione di entrambi i servizi in data 18 ottobre 2012.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi di cui al punto i) può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

telefonica *de qua*, circoscritta al periodo intercorrente dal 3 maggio 2012 al 18 ottobre 2012 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi con Wind Telecomunicazioni S.p.A.) per il numero di 168 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. Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di storno degli insoluti segnatamente al periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi, quindi con esclusione del solo importo di euro 106,16 fatturato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nel conto n. 7816987132 emesso in data 28 settembre 2013, in quanto il suddetto importo afferisce al periodo di riferimento intercorrente dal 21 luglio 2013 al 18 settembre 2013, nel corso del quale l'utenza era attiva e pienamente funzionante con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A.

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;

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

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Romanello, titolare della ditta individuale Elettroradio, nei confronti della sola 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 2.520,00 (duemilacinquecentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 168 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 3 maggio 2012 al 18 ottobre 2012, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ii. euro 2.520,00 (duemilacinquecentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 168 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 3 maggio 2012 al 18 ottobre 2012, 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, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe, mediante lo storno degli importi, allo stato insoluti, fatturati nel periodo di mancata erogazione dei servizi, con emissione di contestuale nota di credito.

4. La predetta società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 28 luglio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

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