



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 201/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAMILOTTO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14/1576/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 dicembre 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 del sig. Camilotto, del 13 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Camilotto, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0421708050, 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 nel mese di settembre 2016 aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; a seguito della predetta registrazione vocale, l'istante riceveva a mezzo mail copia del contratto scritto che riportava condizioni economiche diverse da quelle proposte telefonicamente. Contestualmente alla ricezione della predetta documentazione, l'istante comunicava di non essere interessato alla sottoscrizione contrattuale. Ciononostante, a distanza di due mesi, in data 9 novembre 2016 riceveva comunicazione di attivazione dei servizi e in data 16 novembre 2016 riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, che venivano ripristinati con la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 23 marzo 2017.

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

- i. lo storno della posizione debitoria pendente;
- ii. la liquidazione di un indennizzo di euro 5.000,00 per i disservizi ed i disagi subiti;
- 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 in data 6 ottobre 2017 a mezzo posta elettronica si è limitata a rappresentare che: *“il delivery dell'offerta in un primo tempo è stato annullato in quanto il servizio non poteva essere fornito alla velocità di 20 mega, per cui è stata ripresentata l'offerta ad una velocità più bassa. Non figura a sistema richiesta di disdetta; al cliente è stato inviato il cdm e la migrazione si è perfezionata il 15 marzo 2017 a comprova che la linea è stata effettivamente attivata. Il servizio è stato attivo dal 18 novembre 2016 al 23 marzo 2017; nessuna fattura risulta saldata”*.

3. Motivazione della decisione

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta nel mese di settembre 2016, ad una proposta commerciale con la società BT Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0421708050 precedentemente attiva con la società Fastweb S.p.A., e che alla ricezione della documentazione contrattuale 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. Inoltre, una volta acquisita la risorsa numerica in data 16 novembre 2016, la società BT Italia S.p.A. ha annullato il *delivery* di attivazione, per stessa ammissione di parte "in quanto il servizio non poteva essere fornito alla velocità di 20 mega, per cui è stata ripresentata l'offerta ad una velocità più bassa".

Pertanto, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno di tutti gli importi fatturati, in quanto la parte istante non ha mai usufruito dei servizi, a fronte dell'annullamento del *delivery* di attivazione. Infatti, a fronte dell'asserzione "il servizio è stato attivo dal 18 novembre 2016 al 23 marzo 2017; nessuna fattura risulta saldata", la predetta società avrebbe dovuto provare *per tabulas* la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalla predetta utenza telefonica.

Parimenti, la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi di cui al punto ii. 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 16 novembre 2015 al 23 marzo 2017 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi con Telecom Italia) per il numero di 127 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, del *Regolamento sugli indennizzi*, 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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e si è fatto assistere nella presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Loris Camillotto, 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 provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0421708050, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di note di credito, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.905,00 (millenovecentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 127 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 16 novembre 2016 al 23 marzo 2017, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 1.905,00 (millenovecentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 127 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 16 novembre 2016 al 23 marzo 2017, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. La società BT Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.

5. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 dicembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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