



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 207/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MOGLIANO COLOR / BT ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/148/2017)**

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 della ditta individuale Mogliano Color, del 23 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0415937XXX, lamenta disservizi e il ritardo nella migrazione, nonché l'addebito di importi non dovuti, anche in riferimento alle utenze mobili n. 33581411XXX e n. 3388907XXX.

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

a. in data 2 settembre 2013, il Sig. Longo ha sottoscritto, in qualità di titolare della ditta individuale Mogliano Color, apposita PDA per l'attivazione dei servizi, voce e ADSL, da parte di BT Italia S.p.A., previa migrazione da Fastweb S.p.A.;

b. dopo alcuni giorni, le linee mobili sono migrate regolarmente, mentre l'utenza fissa *“non riceveva più chiamate in entrata e l'adsl smetteva di funzionare”*;

c. l'utente ha segnalato il disservizio al *call center* di Fastweb S.p.A. e ha sollecitato BT Italia S.p.A. a provvedere alla migrazione della linea fissa, tuttavia la problematica non veniva risolta, neanche a seguito del provvedimento temporaneo adottato all'uopo dal CORECOM competente;

d. pertanto, a luglio 2014, l'utente ha sottoscritto una nuova PDA e nell'agosto 2014 sia le utenze mobili che la linea fissa sono migrate Telecom Italia S.p.A. e i servizi, sia voce che ADSL, hanno ripreso a funzionare regolarmente;

e. BT Italia S.p.A., tuttavia, ha addebitato all'utente i costi per recesso anticipato e il costo di due terminali, *“nonostante l'istante ne avesse solo uno”*;

f. Fastweb S.p.A., d'altro canto, ha addebitato i costi del *modem* che invece era stato regolarmente restituito.

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

i. il rimborso, da parte di Fastweb S.p.A., dei canoni addebitati da settembre 2013 ad agosto 2014, stante la parziale fornitura del servizio voce e la mancata fruizione del servizio ADSL;

ii. la corresponsione, da parte di Fastweb S.p.A., dell'indennizzo per parziale fornitura del servizio;

iii. lo storno, ovvero il rimborso, da parte di Fastweb S.p.A. della fattura di dicembre 2014;

iv. la corresponsione, da parte di BT Italia S.p.A., dell'indennizzo per la mancata migrazione della linea telefonica in riferimento al periodo compreso dal mese di settembre 2013 al mese di marzo 2014;

v. lo storno, ovvero il rimborso, da parte di BT Italia S.p.A. della fattura n. A2014-283624;

vi. la corresponsione, da parte di BT Italia S.p.A., dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

vii. il rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione degli operatori

BT Italia S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha dichiarato che l'istante *“ha accettato l'attivazione del servizio Vip Suite Club tramite registrazione vocale, in data 02/09/13...L'attivazione del servizio è stata richiesta sulle seguenti utenze: 0415937XXX linea analogica in NP da Fastweb; nuova linea analogica nativa BT; 3358141450 sim in MNP da Fastweb; 3388907XXX sim in MNP da Tim.”* *“Il 06/09/13 è stata inserita a sistema l'offerta ITINDV-S-007298 (relativa alla componente di rete fissa) il cui delivery risulta annullato definitivamente in data 05/12/14 a causa di impedimenti tecnici. La portabilità dell'utenza 0415937XXX quindi non risulta mai espletata”*. In data 8 ottobre 2013 si è conclusa la procedura di attivazione del servizio sulla SIM recante utenza n. 3358141450; mentre l'attivazione del servizio sulla SIM con n. 3388907XXX risulta completata in data 16 ottobre 2013.

In data 27 febbraio 2014 l'utente ha contestato le fatture emesse in riferimento al servizio mobile, ritenendo l'importo addebitato non conforme a quello previsto nell'offerta commerciale sottoscritta. L'operatore ha dichiarato di aver gestito il reclamo, di aver verificato la correttezza del listino applicato e di aver inviato lettera di riscontro al cliente.

Con *mail* del 3 marzo 2014 e fax del giorno seguente, l'istante ha chiesto di revocare l'attivazione del servizio di rete fissa, in quanto non ancora attivato. Tuttavia l'ordine di disdetta risultava già in gestione (*ticket* 1-6501593973), in relazione a tanto è stata inviata lettera di riscontro.

Con il fax del 16 settembre 2014 l'utente ha poi contestato i contributi di disattivazione contabilizzati nella fattura A2014-283624. L'operatore ha addotto di aver gestito il reclamo, confermando la correttezza degli importi addebitati.

Infine, BT Italia S.p.A. ha dichiarato che la fatturazione emessa in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia è corretta e il cliente non ha fatture insolute.

Fastweb S.p.A., *in primis* ha eccepito la genericità dell'istanza che introduce la controversia. Nel merito, ha precisato che il rapporto contrattuale di cui si discute aveva ad oggetto una fornitura di *“natura residenziale”* intestata al Sig. Longo e, a comprova di ciò, ha depositato le fatture, nonché la PDA sottoscritta dall'utente. In relazione a tanto, la Società ha eccepito il difetto di legittimazione attiva della ditta individuale Mogliano Color, istante, ad agire nei suoi confronti.

Nel merito l'operatore ha dichiarato *“successivamente BT Italia ha immesso nel portale condiviso tra operatori la richiesta di portabilità dell'utenza de qua; tuttavia detta procedura si concludeva negativamente per sessione scaduta”*. In seguito l'operatore *recipient* ha immesso una nuova richiesta di portabilità, anche questa conclusasi negativamente per *“sessione scaduta”*. Fastweb S.p.A. ha altresì dichiarato che nelle more ha continuato ad erogare regolarmente i propri servizi, *“come emerge dal traffico telefonico contenuto nelle fatture ed alcun reclamo è pervenuto dall'istante.”* In data 18 aprile 2014, Telecom Italia S.p.A., *recipient*, ha immesso nel sistema una nuova richiesta di portabilità, bocciata *“in quanto ancora pendente la seconda procedura*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

avviata da BT Italia”. In data 12 agosto 2014 Telecom Italia S.p.A. ha immesso una nuova richiesta di migrazione che ha avuto esito positivo.

L’operatore ha poi rilevato che in ordine al malfunzionamento del servizio alcun reclamo è pervenuto dall’utente, infatti alcun reclamo scritto risulta in atti. Inoltre ha evidenziato che *“dal traffico telefonico contenuto nelle fatture non si evince alcuna chiamata al Servizio Clienti Fastweb, mentre emergono le chiamate al Servizio clienti Albacom, nonché al Servizio clienti Telecom”*. In relazione a tanto ha quindi precisato che *“in assenza di reclamo il gestore non può avere contezza della problematica e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’utente possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che la fornitura dei servizi telefonici sull’utenza dedotta in controversia era l’oggetto del rapporto contrattuale, di natura *consumer*, tra Fastweb S.p.A. e il Sig. Massimiliano Longo, titolare della ditta individuale istante. Lo stesso, proprio quale titolare della ditta individuale Mogliano Color, ha poi sottoscritto con BT Italia S.p.A. il contratto *business* denominato Vip Suite Club, per la fornitura dei servizi telefonici sull’utenza n. 0415937XXX, previa migrazione da Fastweb S.p.A. In relazione a tanto, l’eccezione circa il difetto di legittimazione della ditta istante nei confronti di Fastweb S.p.A. si ritiene superabile, in considerazione della piena coincidenza e identificazione tra il titolare della ditta individuale Mogliano Color e il Sig. Massimiliano Longo, persona fisica, ferma restando la differenza tipologica dei due rapporti contrattuali dedotti in controversia.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può trovare autonomo accoglimento in quanto si ritiene che il disagio patito dall’utente trovi equo soddisfacimento mediante l’accoglimento della richiesta *sub ii.*, come di seguito precisato. Dalla documentazione in atti e in particolare dal GU5 allegato all’istanza, risulta che alla data del 4 marzo 2014 l’utente lamentava nei confronti di Fastweb S.p.A. un disservizio sulla linea telefonica n. 0415937XXX, consistente nell’impossibilità di ricevere chiamate in ingresso. In relazione a tanto, l’operatore non ha dato prova del regolare funzionamento del servizio, tantomeno di essersi adoperata per la risoluzione della problematica lamentata. Pertanto, la società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 402,50 (quattrocentodue/50), calcolati nella misura di euro 2,50 al giorno, per 161 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 4 marzo 2014 (data in cui è stata formulata l’istanza di adozione del provvedimento temporaneo) al 12 agosto 2014, data in cui la linea è migrata in Telecom Italia S.p.A. Diversamente, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento in riferimento all’interruzione del servizio ADSL in quanto non vi è prova che l’istante ne abbia messo al corrente l’operatore reclamando, altresì, la risoluzione del guasto. Infatti, secondo il costante orientamento dell’Autorità, in assenza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

La richiesta *sub* iii. non può essere accolta, stante l'indicazione generica e imprecisa del documento contabile cui l'utente si riferisce. In particolare, all'istanza di definizione sono state allegate tre fatture emesse da Fastweb S.p.A., rispettivamente, in data 30 settembre 2013, 30 novembre 2013 e 31 gennaio 2014. In relazione a tanto, non essendo adeguatamente motivata, né documentata, la richiesta di “*storno o rimborso della fattura dicembre 2014*” si ritiene non accoglibile.

Viceversa, merita accoglimento la richiesta *sub* iv., in quanto BT Italia S.p.A. non ha mai portato a termine la migrazione dell'utenza fissa di cui si discute, a causa degli impedimenti tecnici che ha ammesso di aver riscontrato. Ciò stante, premesso che la linea fissa n. 0415937XXX, nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, era comunque servita da Fastweb S.p.A., rilevato che il contratto sottoscritto con la società BT Italia S.p.A. era di natura *business*, quest'ultima è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 1.068,00 (millesessantotto/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per ciascun servizio, per 178 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 6 settembre 2013 (data in cui l'operatore ha dichiarato di aver inserito a sistema la richiesta di migrazione) al 3 marzo 2014, data in cui l'utente ha comunicato la volontà di rescindere il contratto a causa dell'inadempimento dell'operatore.

Per quanto attiene alla richiesta di storno, ovvero rimborso, da parte di BT Italia S.p.A. degli importi addebitati nella fattura n. A2014-283624, si deve rilevare quanto segue. L'istante, nel reclamo inviato all'operatore il 16 settembre 2014 e nell'istanza di definizione, ha dichiarato di non essere stato informato in ordine ai costi dovuti in caso di recesso anticipato. La Società, d'altro canto, non ha provato di aver reso adeguatamente edotto il proprio cliente in ordine alle condizioni Generali di contratto relative all'offerta commerciale che avrebbe attivato. Infatti, dalla registrazione vocale in atti non risulta che all'utente sia stata resa un'informazione completa ed esaustiva in ordine ai dettagli dell'offerta, tantomeno l'operatore ha prodotto documentazione comprovante l'accettazione espressa dell'istante delle Condizioni generali di contratto abbinata all'abbonamento. A fronte della riscontrata carenza informativa, peraltro, deve rilevarsi che la scelta dell'utente di passare ad altro gestore telefonico, prima del termine convenuto, non è stato frutto di una mutata volontà contrattuale, bensì dell'adempimento parziale, da parte di BT Italia S.p.A., dell'obbligazione assunta. Dalle risultanze istruttorie è infatti emerso, con ogni evidenza, che il recesso del contratto è stato dettato unicamente dall'esigenza di fruire regolarmente dei servizi telefonici sull'utenza fissa dedotta in controversia. Si rileva, altresì, che l'operatore, sia in sede di riscontro al



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

reclamo che in memorie, si è limitato a dichiarare la correttezza dei costi di cui si discute, senza tuttavia provarne la legittimità, in conformità alle prescrizioni contrattuali e regolamentari vigenti. Per quanto sopra, restano incontestate le doglianze dell'istante relative alla fattura n. A2014-283624, quindi la richiesta di storno, ovvero rimborso, merita accoglimento.

Analogamente, può essere accolta la richiesta *sub vi.* in quanto BT Italia S.p.A. non ha provato di aver fornito riscontro tempestivo al reclamo inviato dall'istante in data 16 settembre 2014. In relazione a tanto, la Società è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 127,00 (centoventisette/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno, per 127 giorni, in riferimento al periodo compreso dal 16 settembre 2014 al 21 gennaio 2015 (data in cui l'operatore ha riscontrato il reclamo).

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), da addebitare a carico di ciascun operatore in misura proporzionale alle rispettive responsabilità, come sopra configurate.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della ditta individuale Mogliano Color nei confronti delle società BT Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore del Sig. Longo, oltre all'importo di euro 30,00 (trenta/00), per le spese di procedura, euro 402,50 (quattrocentodue/50) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce.

3. La società BT Italia S.p.A., oltre a stornare, ovvero rimborsare gli importi addebitati nella fattura n. A2014-283624, è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 120,00 (centoventi/00) per le spese di procedura e i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.068,00 (millesessantottoe/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione della linea fissa;

ii. euro 127,00 (centoventisette/00), a titolo di mancata risposta al reclamo.

4. Le società Fastweb S.p.A. e BT Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Napoli, 19 dicembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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