

**DELIBERA N. 23/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
F.LLI CARALLI / FASTWEB S.P.A. / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14/91786/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 2020;

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. 95/19/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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza della società F.lli Caralli, acquisita al protocollo n. 0091397 del 4/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato di aver firmato, il 30 luglio 2018, una PDA per l'attivazione dei servizi telefonici da parte di BT Italia S.p.A., previa migrazione delle linee telefoniche *business*, nn. 0572911xxx, 0572090xxx, 057279xxx e 057275xxx, da Fastweb S.p.A. La procedura di migrazione è stata espletata in data 26 febbraio 2019. Tuttavia, sulle predette utenze l'istante ha patito disservizi, dal 24.12 al 18.01.19, *“per strozzature di banda e caduta continua di telefonate (ticket 0000003837211)”*.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. *“chiusura del contratto Fastweb senza oneri aggiuntivi”*;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo *“per la ritardata migrazione delle quattro linee, da Fastweb verso BT (PDA del 30/07/18 - passaggio avvenuto in data 26/02/19)”*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo *“per disservizi parziali sulle quattro linee, dal 24.12.18 al 18.01.19”*.

### **2. La posizione degli operatori**

Fastweb S.p.A., in memorie, *in primis* ha rappresentato che ha fornito sempre regolarmente i servizi di competenza, senza mai riscontrare alcuna anomalia; infatti, controparte non ha segnalato, né reclamato alcun malfunzionamento. L'operatore ha poi dichiarato che *“le sole richieste di NPP delle linee sono giunte in data 12.02.2019 e sono state espletate il 26.02.2019”*. In proposito, premesso che la procedura di NPP, avviata da BT Italia S.p.A., prevede il passaggio della sola numerazione, senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio, il contratto è proseguito per i servizi che non sono stati oggetto di trasferimento, atteso che per la chiusura del contratto è necessaria la disdetta dell'utente. Tale ricostruzione è stata anche prospettata in sede di GU5 e, comunque, controparte non ha mai inviato reclami in relazione alla fatturazione emessa.

BT Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“il cliente in data 30/07/2018 ha aderito tramite sottoscrizione ad un contratto BT Next Enterprise, con l'attivazione delle*

utenze 390572090xxx, 390572911xxx, 39057279xxx, 39057275xxx (in NP) e per la parte dati il servizio HDSL 4Mbit”. L’operatore si è immediatamente attivato, ponendo in essere le attività di competenza connesse all’espletamento della procedura, tuttavia “l’espletamento della risorsa DATI HDSL 4Mbit è stata rilasciata da TIM a Dicembre 2018”, come evidenzia la schermata depositata al fascicolo. Pertanto, la Società ha declinato ogni responsabilità in ordine al disservizio di cui l’utente si duole, atteso che la problematica emersa è risultata di competenza tecnica di altro OLO.

### 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.

In relazione alla richiesta *sub i.*, constatata la volontà dell’istante di cessare il rapporto contrattuale con l’operatore *donating* per effetto del passaggio delle utenze dedotte in controversia in BT Italia S.p.A., si dispone la risoluzione del contratto, qualora ancora in essere, con l’operatore Fastweb S.p.A.

Analogamente, può essere accolta la richiesta *sub ii.* sulla scorta delle seguenti valutazioni. Dalla schermata prodotta da BT Italia S.p.A. emerge che, a fronte di una PDA sottoscritta il 30 luglio 2018 la Società si è attivata, ponendo in essere le attività di competenza, solo il 19 novembre 2018; alla luce di ciò, appare tardiva la richiesta di BT Italia S.p.A., più che la gestione da parte di TIM S.p.A. In relazione a tanto, BT Italia S.p.A., ai sensi dell’articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, è tenuta a corrispondere all’utente la somma di euro 1.764,00, calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno per ciascuna delle 4 utenze *business*, per 147 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30/07/18 al 26/02/19 e decurtati di 45 giorni lavorativi che l’operatore, ai sensi delle proprie condizioni contrattuali, si riserva per l’attivazione dei servizi.

Viceversa, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub iii.* nei confronti di Fastweb S.p.A., in quanto, premesso che la qualità del servizio di connessione a *internet* è misurabile attraverso il *software* gratuito Ne.Me.Sys., ai sensi dell’articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, “[q]ualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell’Autorità, tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell’operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l’utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata”.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società F.lli Caralli, nei confronti degli operatori 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 cessare il contratto, eventualmente ancora in essere, avente ad oggetto le utenze dedotte in controversia.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, euro 1.764,00 (milleettecotoquaranta/00), maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardata portabilità delle utenze business dedotte in controversia.

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, 27 gennaio 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE f.f.**  
Nicola Sansalone