



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 43/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
VENA / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 2563/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 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. 569/14/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 denominata *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. Vena, del 9 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Vena, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00917552 ed intestatario dell'utenza telefonica n. 0921.644xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico da parte della società BT Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione da Telecom Italia S.p.A verso BT Italia, nonché la fatturazione indebita da parte della società BT Italia S.p.A., a fronte di un servizio mai attivato.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di maggio 2014, aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; a seguito della registrazione vocale, l'istante, contattato dopo pochi giorni dal servizio assistenza clienti, comunicava alla società BT Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto, esercitando il diritto di ripensamento entro i quattordici giorni lavorativi, come previsto dal codice del consumo. Successivamente, in data 1 luglio 2014 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico, che veniva ripristinato con Telecom Italia S.p.A. in data 15 ottobre 2014. La società BT Italia S.p.A., noncurante dei numerosi reclami, perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, a fronte di un servizio mai usufruito dall'istante, in quanto disdettato.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati;
- ii. la liquidazione di un indennizzo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per la sospensione del servizio telefonico dal 1 luglio 2014 al 15 ottobre 2014;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. con nota inviata in data 30 marzo 2015 a mezzo posta elettronica ha rappresentato che: *“a fronte della registrazione vocale, non risulta mai inviato il recesso. Il contratto si è quindi perfezionato con la cessione della linea da parte del precedente operatore ed attivazione sulla rete BT; non permettendo l'istante l'installazione del nostro router, si è venuto a creare il disservizio. Le fatture emesse devono essere stornate”*.

## 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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di rimborso degli importi fatturati, deve ritenersi accoglibile, atteso che la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

regolare e continua fornitura del servizio telefonico, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica in epigrafe.

Per quanto sopra esposto, attesa la mancata fornitura del servizio telefonico, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo* è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di rimborso dei relativi importi di cui al punto *i*), è accoglibile.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale del 23 maggio 2014, ad una proposta commerciale con la società BT Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0921.644xxx precedentemente attiva con la società Telecom Italia S.p.A., e che, entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla predetta richiesta, l'istante medesimo ha dichiarato esplicitamente la sua decisione di recedere dal contratto, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lett. *b*) del decreto legislativo n. 21/14; circostanza, peraltro, riconosciuta dalla società medesima, che ha eccepito "*il rifiuto dell'installazione del router*" quale causa del disservizio lamentato dall'istante. A fronte della mutata volontà dell'istante, la società BT Italia S.p.A., in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società Telecom Italia 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 prepedeudici 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.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza telefonica *de qua*, circoscritta al periodo intercorrente dal 1 luglio 2014 al 15 ottobre 2014 (data di ripristino della funzionalità dei servizi con Telecom Italia) per il numero di 106 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 (settecinquanta/00) *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, parametro quest'ultimo che deve essere computato 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 100,00 (cento/00), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CO.RE.COM 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*;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Nicolò Vena nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00917552, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati, con emissione di relative note di credito.

3. 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 1.590,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 106 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 1 luglio 2014 al 15 ottobre 2014, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS.

4. 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.

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, 20 aprile 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani