



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 55/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CO.ME.NA. /TELECOM ITALIA S.P.A/BT ITALIA S.P.A.
(GU14/428/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 marzo 2019;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza di CO.ME.NA. del 14 marzo 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza *business* n. 0818817xxx, lamenta il ritardo nella migrazione della linea telefonica e l’interruzione dei servizi.

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

- a. in data 7 novembre 2016, ha richiesto la portabilità dell’utenza telefonica da BT Italia S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.;
- b. il 7 dicembre 2016 “*un tecnico Telecom Italia S.p.A. ha montato borchia e modem*”, tuttavia a decorrere da tale data l’istante non ha più potuto ricevere alcuna chiamata proveniente da alcuni gestori (Fastweb S.p.A., BT Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.), “*né da fissi né da mobili*”;
- c. il disservizio è stato più volte segnalato, telefonicamente, ma senza alcun esito;
- d. parimenti, è stata più volte segnalata la mancata ricezione delle fatture relative al periodo compreso dal dicembre 2016 al gennaio 2017;
- e. il 9 marzo 2017, senza alcun preavviso, “*i servizi voce e ADSL smettono di funzionare*”;
- f. dopo numerose segnalazioni telefoniche, a far data dal 10 aprile 2017 sono stati inoltrati diversi reclami scritti, a mezzo PEC e fax;
- g. in data 4 maggio 2017 è stato emesso un provvedimento temporaneo dal CORECOM competente;
- h. i servizi sono stati riattivati solo il 28 agosto seguente.

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

- i. la corresponsione dell’indennizzo per malfunzionamento dal 7 dicembre 2016 al 9 marzo 2017



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. la corresponsione di un indennizzo per sospensione dei servizi, voce e dati, dal 9 marzo al 28 agosto 2017;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 13 aprile 2017;
- iv. la regolarizzazione della posizione amministrativo contabile a mezzo di storno, ovvero rimborso, degli importi non dovuti;
- v. “indennizzo per gestione pratica”.

2. La posizione degli operatori

L'operatore BT Italia S.p.A. ha dichiarato che la migrazione della linea da BT a TIM si è perfezionata solo in data 28 agosto 2017, come da schermate del sistema Pegaso allegate. Prima di allora si registrano tentativi a dicembre 2016, maggio e giugno 2017, tutti con fase 2 della migrazione completata.

L'operatore ha inoltre precisato che, rispetto all'insoluto esistente di euro 579,00 dovranno essere stornati euro 179,00 in quanto addebitati in riferimento al periodo successivo alla migrazione dell'utenza, atteso che il servizio è stato fatturato sino a dicembre 2017.

A seguito di espressa richiesta istruttoria, la Società ha depositato il dettaglio di traffico relativo al periodo compreso dal 9 marzo al 28 agosto 2017, precisando tuttavia che, conformemente a quanto previsto dall'articolo 123 comma 2 del *Codice della Privacy*, i dati relativi al traffico non sono stati conservati per un periodo superiore a 6 mesi, pertanto è stato prodotto in atti esclusivamente “*un report estratto relativo ai consumi di maggio, giugno luglio e agosto*”, a comprova della regolare erogazione dei servizi.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva. In sede di udienza ha richiesto l'estromissione dal procedimento in quanto il disservizio è relativo ad un periodo in cui l'utenza non era gestita da Telecom Italia S.p.A.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento.

In merito alle richieste *sub* i. e ii., si osserva quanto segue. Come confermato anche dall'operatore BT Italia S.p.A., la migrazione richiesta dall'utente, nel novembre 2016, non si è perfezionata prima del 28 agosto 2017, pertanto i disservizi dedotti in controversia risultano verificatisi nel periodo in cui la linea telefonica era servita da BT Italia S.p.A.

Peraltro, anche a seguito di espressa richiesta istruttoria, BT Italia S.p.A. ha depositato esclusivamente un *report* del traffico relativo al periodo compreso dal mese di maggio al mese di agosto 2017. Al riguardo occorre effettuare una breve precisazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Premesso che la schermata di *report* depositata non può essere considerata prova dirimente del traffico registrato sull'utenza di cui si discute, l'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali, decreto legislativo del 1 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., all'articolo 123, comma 1, prevede che *"I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5"*. Il comma 2 dispone inoltre che *"Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale"*. Dalla lettura del citato articolo, emerge che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre antecedente la contestazione, proprio per consentire il più ampio esercizio del proprio diritto di difesa. Nel caso di specie, ne consegue che, a fronte del reclamo scritto datato 10 aprile 2017, sarebbe stato opportuno, oltre che consentito, conservare i dati di traffico relativi ai sei mesi precedenti, viceversa BT Italia S.p.A. non lo ha fatto, pertanto restano incontestati i disservizi lamentati dall'istante.

In particolare, atteso che l'operatore non ha offerto prova di aver gestito i reclami telefonici puntualmente dettagliati nell'istanza di definizione, tantomeno di aver predisposto un intervento tecnico per risolvere la problematica relativa alle chiamate in ingresso provenienti da alcuni gestori, merita accoglimento la richiesta *sub i*. Pertanto, BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 460,00, calcolati nella misura di 5 euro al giorno, per malfunzionamento del servizio voce, per 92 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 7 dicembre 2016 al 9 marzo 2017.

Parimenti, si ritiene di accogliere la richiesta *sub ii*. di indennizzo per la sospensione dei servizi, voce e ADSL, dal 9 marzo al 28 agosto 2017, pertanto BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 3.440,00, calcolati, per ciascun servizio, nella misura di euro 10 al giorno per 172 giorni.

In merito alla richiesta *sub iii*., in atti risulta un reclamo scritto inviato a mezzo PEC a entrambi gli operatori in data 10 aprile 2017, cui non risulta dato riscontro né da Telecom Italia S.p.A., né da BT Italia S.p.A. Pertanto, ciascun operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 140,00, calcolati nella misura di euro 1 al giorno per 140 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 10 aprile al 28 agosto 2017 (data in cui l'utenza è migrata e riattivata in Telecom Italia S.p.A., pertanto il disservizio si intende risolto per *facta concludentia*).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In merito alla richiesta *sub iv.* di “*regolarizzazione della posizione amministrativo contabile*”, si osserva che l’utente non ha precisato i titoli di credito di riferimento, ciò nonostante, si ritengono non dovuti gli importi addebitati in riferimento al periodo di sospensione dei servizi, ovvero dal 9 marzo al 28 agosto 2017, che pertanto dovranno essere stornati, ovvero rimborsati. Parimenti, dovranno costituire oggetto di storno, ovvero di rimborso eventuali canoni fatturati successivamente alla migrazione dell’utenza telefonica in Telecom Italia S.p.A.

Infine, in accoglimento della richiesta *sub v.*, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura da parte di BT Italia S.p.A., l’importo di euro 100,00.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie l’istanza di CO.ME.NA. nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. BT Italia S.p.A., oltre a rimborsare, ovvero stornare, gli importi addebitati a titolo di corrispettivo in riferimento al periodo compreso dal 9 marzo al 28 agosto 2017, nonché eventuali ulteriori importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla migrazione dell’utenza telefonica in Telecom Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, con assegno o bonifico bancario, euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza:

i. euro 460,00 (quattrocentosessanta/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce;

ii. euro 3.440,00 (tremilaquattrocentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi, voce e ADSL;

iii. euro 140,00 (centoquaranta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, con assegno o bonifico bancario, euro 140,00 (centoquaranta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Le società BT Italia S.p.A. e Telecom 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.

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, 21 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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