



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 79/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M.D. / FASTWEB S.P.A. / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 232/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 2016;

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. 88/16/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*”;

VISTA l’istanza dell’11 febbraio 2015 della società M.D., in persona del legale rappresentante, Sig. Delle Donne;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società M.D., intestataria delle utenze telefoniche *business* numeri 081624xxx, 0815935xxx e 0813604xxx lamenta, in fase di migrazione da BT Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., disservizi sulle linee n. 081624xxx e n. 0815935xxx, nonché la mancata attivazione dei servizi, voce e ADSL, sull'utenza n. 0813604xxx.

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

a. l'utente, cliente del gestore BT Italia S.p.A., in data 16 aprile 2013 chiedeva, mediante sottoscrizione di apposita PDA, di migrare in Fastweb S.p.A. le linee telefoniche n. 081624xxx, n. 0815935xxx e n. 0813604xxx;

b. in data 17 maggio 2013 le linee telefoniche n. 081624xxx e n. 0815935xxx migravano in Fastweb S.p.A. ma risultavano funzionanti solo in uscita, non in entrata, ed anche il servizio ADSL non risultava funzionante, tantomeno veniva attivata l'utenza n. 0813604xxx;

c. in relazione a quanto sopra l'istante formulava ripetuti reclami, rimasti senza riscontro e, infine, il 25 aprile 2014, rientrava in Telecom Italia S.p.A.;

d. in seguito l'operatore BT Italia S.p.A. continuava a fatturare in relazione a servizi non erogati;

e. inoltre la numerazione 0813604xxx, di cui l'utente era titolare da oltre 10 anni, andava definitivamente perduta.

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

i. l'indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza *business* n. 0813604xxx, dal 16 aprile 2013 al 22 aprile 2014;

ii. l'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL sulle utenze *business* n. 081624xxx e n. 0815935xxx, dal 16 aprile 2013 al 22 aprile 2014;

iii. il rimborso e lo storno delle fatture emesse da BT Italia S.p.A. e da Fastweb S.p.A. in relazione ai periodi interessati dai disservizi;

iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati ad entrambi gli operatori;

v. indennizzo per la perdita della numerazione *business* n. 0813604xxx;

vi. spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente un accordo transattivo, pertanto il procedimento nei suoi confronti è da ritenersi archiviato per cessazione della materia del contendere.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto memorie e, seppure presente in udienza, nulla ha dichiarato in merito ai fatti oggetto di controversia.

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 primo luogo si precisa che, a seguito di espressa richiesta istruttoria, la documentazione al fascicolo è stata integrata dal contributo dell'operatore BT Italia S.p.A. il quale ha dichiarato che *“Su Pegaso ULL risulta avviata ed espletata il 13/11/13 la migrazione per NP Pura dell'utenza telefonica 0813604xxx verso il gestore Fastweb”*. Nello specifico, BT Italia S.p.A. asserisce che i primi tentativi di migrazione, dell'8 maggio 2013, 13 settembre 2013 e 23 ottobre 2013, sono stati rifiutati per *“codice segreto errato”* e, in proposito, allega anche le relative schermate di sistema. Lo stesso operatore evidenzia, altresì, che le altre utenze, n. 081624xxx e n. 0815935xxx *“(collegate a quelle in oggetto)”* risultano migrate in Fastweb S.p.A. per NP Pura in data 17 maggio 2013.

Alla luce dell'esposta ricostruzione, in relazione alle richieste dell'istante, si osserva che la mancata attivazione dei servizi sulla linea n. 0813604xxx non può essere addebitata all'operatore BT Italia S.p.A. in quanto, stante la documentazione in atti, la richiesta di migrazione notificata da Fastweb S.p.A. è stata bocciata da Telecom Italia S.p.A., pertanto alcuna responsabilità è imputabile a BT Italia S.p.A. per la mancata migrazione dell'utenza.

Analogamente, si ritiene che i disservizi lamentati dall'utente, relativamente alle numerazioni 081624xxx e 0815935xxx, non possano essere imputati all'operatore BT Italia S.p.A. avendo lo stesso dimostrato che a far data dal 17 maggio 2013 erano migrate in Fastweb S.p.A.

Viceversa, merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*. In proposito si deve evidenziare che, secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della fattura costituisce solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite, incombe tuttavia sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313); atteso, altresì, che le risultanze del contatore centrale, se contestate dall'utente, non costituiscono piena prova ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della rappresentazione a presunzione semplice e la necessità, ai fini probatori, di fornire ulteriori elementi. Anche l'Autorità, per decisione costante e uniforme, ha sempre ritenuto che ricade sull'operatore l'onere di dimostrare la pertinenza e la ragione economica giustificatrice degli importi concretamente richiesti e fatturati. Pertanto, nel caso in esame, considerato che l'operatore, a fronte della regolare e reiterata contestazione da parte dell'utente, non ha mai fornito alcun riscontro idoneo a provare la regolarità e la correttezza degli importi relativi ai consumi e ai canoni addebitati, tantomeno ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contestato, in sede di memorie, la richiesta dell'utente, si dispone lo storno di tutte le fatture contestate, riferite al periodo successivo alla data del 17 maggio 2013.

Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami può trovare accoglimento. In particolare, considerato che, alla luce della documentazione in atti, l'unico reclamo che risulta inviato a BT Italia S.p.A. risale al 9 ottobre 2014 e constatato che l'operatore non ha provato di avervi dato riscontro, si ritiene che BT Italia S.p.A. debba corrispondere alla società M.D. l'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1, del Regolamento di cui all'allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 87,00 (ottantasette/00), calcolati in riferimento al periodo compreso dal 9 ottobre 2014 al 3 febbraio 2015 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM) e decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6.1 della propria Carta dei Servizi per rispondere ai reclami.

Diversamente, non può essere accolta la richiesta di indennizzo di cui al punto v. in quanto la documentazione al fascicolo non prova, con ogni evidenza, che la perdita della numerazione sia addebitabile al gestore BT Italia S.p.A.

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), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità, avvalendosi dell'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società M.D. per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A., in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento.
3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 87,00 (ottantasette/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo.
4. La società BT Italia S.p.A. è altresì tenuta a stornare tutti gli importi addebitati all'utente in riferimento al periodo successivo al 17 maggio 2013.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

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

Roma, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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