



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 86/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DUERRE SUD / TELECOM ITALIA S.P.A. / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14/1937/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 maggio 2018;

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 società Duerre sud, del 13 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta disservizi sulle utenze telefoniche *business* n. 0823493xxx e n. 0823493xxx, nonché la perdita delle numerazioni aggiuntive nell’espletamento della procedura di migrazione da Telecom Italia S.p.A. a BT Italia S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

a. la società Duerre sud, in data 1 luglio 2015, ha sottoscritto un contratto con l'operatore BT Italia S.p.A. per l'attivazione dei servizi, voce e ADSL, previa migrazione delle utenze *business* principali n. 0823493xxx e n. 0823493xxx e dei numeri aggiuntivi c e 0823256xxx da Telecom Italia S.p.A.;

b. tuttavia, a far data dalla migrazione delle utenze n. 0823493xxx e n. 0823493xxx in BT Italia S.p.A. i servizi voce ADSL risultavano malfunzionanti; inoltre, in fase di migrazione, le numerazioni aggiuntive 0823256xxx e 0823256xxx sono andate perdute, ciò nonostante, BT Italia S.p.A. fatturava in riferimento a 4 numerazioni, in quanto avvivava due numerazioni provvisorie;

c. la velocità di connessione è sempre stata attestata sui 7 mb, nonostante la velocità minima garantita fosse pari a 20 mb;

d. pertanto, dopo un anno, è stato richiesto il rientro in Telecom Italia S.p.A.

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

i. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e ADSL nel periodo compreso dal 1 luglio al 31 luglio 2015;

ii. la corresponsione di un indennizzo per la perdita delle numerazioni 0823256xxx e 0823256xxx in fase di migrazione;

iii. la corresponsione di un indennizzo per applicazione di un piano tariffario diverso da quello concordato;

iv. lo storno, ovvero il rimborso, di tutte le fatture, con particolare riferimento all'applicazione della penale per recesso anticipato, atteso che il cambio di operatore è dipeso dai disservizi accorsi;

v. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;

vi. il rimborso delle spese di procedura.

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

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente.

L'operatore BT Italia S.p.A. ha dichiarato che in data 1 luglio 2015 la società Duerre sud ha sottoscritto un contratto "*per l'attivazione dei numeri 0823493xxx ISDN NP da Telecom Italia con nostra nuova numerazione aggiuntiva e 0823493xxx ISDN NP da Telecom Italia con nostra nuova numerazione aggiuntiva*". Il 31 luglio 2015 è migrata l'utenza n. 0823493xxx; il 14 agosto 2015 è migrata l'utenza n. 0823493xxx.

L'offerta commerciale di riferimento del contratto "VIP BAND" sottoscritto prevede: canone mensile internet euro 7,00; canone mensile per linea ISDN euro 30; canone noleggio apparato euro 8,00. In relazione a tanto l'operatore ha rappresentato che le fatture sono state correttamente contabilizzate. In particolare ha evidenziato che il listino prevede un contributo mensile di euro 60,00 per 3 linee, nel caso di specie, avendo l'istante attivato 4 linee, l'importo da pagare è pari ad euro 75,00.

In data 13 agosto 2015 la Società ha inviato copia dell'offerta commerciale sottoscritta all'istante il quale, con fax del 28 agosto 2015, ha chiesto la modifica dei numeri aggiuntivi nativi BT (3908231902xxx e 3908231902xxx) con i numeri



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

0823256xxx e 0823256xxx. In data 28 settembre 2015 è stato comunicato per iscritto l'impossibilità tecnica di tale variazione.

Il 22 luglio 2016 la società istante ha inviato, a mezzo fax, un reclamo per segnalare disservizi sulla linea. Le utenze n. 0823493xxx e n. 0823493xxx sono poi migrate in Telecom Italia S.p.A. in data 3 agosto 2016. Nel corso del rapporto contrattuale, a far data dal 7 agosto 2015, sono stati aperti 14 *tickets* relativi ad altrettante segnalazioni di disservizio da parte dell'utente.

### 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 primis*, si rileva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Telecom Italia S.p.A. restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento in quanto, premesso che nel periodo circoscritto dall'utente (compreso dal 1 al 31 luglio 2015) i servizi erano erogati da Telecom Italia S.p.A., non solo in atti non vi è prova che l'istante abbia patito i disservizi lamentati, ma soprattutto che li abbia tempestivamente segnalati all'operatore al fine di ottenere il ripristino del regolare funzionamento delle linee telefoniche. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando 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. D'altra parte, nel caso di specie, non risulta che l'istante abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento dell'operatore, conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto.

Per quanto attiene alla richiesta *sub ii.*, preliminarmente si rileva che la copia del contratto prodotta dall'utente è difforme da quella prodotta dall'operatore. Tale difformità rileva sia sotto il profilo della mancata migrazione delle numerazioni aggiuntive, sia sotto il profilo della contestata velocità di navigazione.

In particolare, fermo restando che gli accertamenti sulla integrità della produzione documentale saranno oggetto di valutazioni rilevanti sotto profili che esulano dalla decisione del caso di specie, ai fini della decisione della presente controversia, in ossequio al principio del *favor utentis*, si ritiene di fare esclusivo riferimento alla copia del contratto depositata dall'utente. Ciò stante, si osserva che nello spazio riservato all'indicazione delle "*Linee telefoniche su cui attivare il servizio VIP BAND*" non è trascritta alcuna numerazione, sebbene di fatto BT Italia S.p.A. abbia poi attivato i propri servizi su due utenze, migrate da Telecom Italia S.p.A., la linea n. 0823493xxx e n. 0823493xxx. L'operatore *recipient*, cui compete l'iniziativa nelle procedure di migrazione, tuttavia, non ha dato evidenza della motivazione per la quale ha migrato solo due delle quattro linee attive con Telecom Italia S.p.A., fermo restando che la spiegazione non può risiedere



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

nel fatto che non erano indicate nel contratto in quanto anche le altre due che sono migrate non erano indicate nel contratto. Del resto, si osserva che già a far data dal 15 agosto 2015 l'istante ha richiesto l'attivazione dei servizi sulle numerazioni aggiuntive e in seguito ha reiterato tale richiesta, precisando che il contratto sottoscritto prevedeva l'attivazione dei servizi da parte di BT Italia S.p.A. anche sulle numerazioni aggiuntive. Inoltre, contrariamente a quanto dichiarato dall'operatore in memorie, l'utente, nel fax del 28 agosto 2015, non ha chiesto la modifica dei numeri aggiuntivi nativi BT (3908231902xxx e 3908231902xxx) bensì di “*voler provvedere ad horas a sostituire i numeri telefonici provvisori 3908231902xxx e 3908231902xxx con i rispettivi numeri 0823256xxx e 0823256xxx in vigore all'atto della stipula del contratto*”, lasciando quindi intendere che le numerazioni 3908231902xxx e 3908231902xxx erano state assegnate dall'operatore *recipient* in via provvisoria, ovvero in attesa che fosse portata a compimento anche la NP delle numerazioni aggiuntive, poi mai eseguita. In relazione a tanto, si ritiene che la perdita delle numerazioni 0823256xxx e 0823256xxx sia imputabile all'operatore *recipient* BT Italia S.p.A., che non ha dato prova di aver posto in essere le attività di competenza, volte a dare seguito alla richiesta di migrazione dell'utente che, seppure inespresa nel contratto sottoscritto, è stata inequivocabilmente dichiarata con reiterate comunicazioni e reclami. Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub ii.*, BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 9, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 400,00 (quattrocento/00) per ciascuna numerazione, atteso che dalla documentazione in atti è emerso che nell'anno 2014 le predette numerazioni erano intestate a soggetto giuridico diverso dall'istante.

Viceversa, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub iii.*, né nei confronti di BT Italia S.p.A., né nei confronti di Telecom Italia S.p.A., in quanto generica e non circostanziata. In particolare, l'utente lamenta “*l'applicazione di un piano tariffario diverso e di opzioni attivate senza autorizzazione o diverse da quelle concordate*”, tuttavia non precisa in cosa consiste la difformità, non fornisce evidenza delle condizioni economiche relative al piano tariffario concordato, della differenza tra le opzioni richieste e quelle viceversa attivate, tantomeno contesta i costi che BT Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato essere relativi al profilo tariffario applicato al rapporto dedotto in controversia.

Per quanto attiene al *downgrade* della velocità di navigazione, premesso che la qualità del servizio di connessione ad *internet* è misurabile attraverso il *software* gratuito Ne.Me.Sys., ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, “[*qualora 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*”.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La richiesta *sub* iv. merita parziale accoglimento, limitatamente ai costi addebitati a titolo di corrispettivo per risoluzione anticipata. Infatti, tenuto conto delle considerazioni che precedono, è acclarato che l'istante è rientrato in Telecom Italia S.p.A. a causa dei disservizi patiti nel corso del rapporto contrattuale con la società BT Italia S.p.A., la quale, in memorie, afferma di aver gestito numerosi *ticket* di reclamo. In relazione a tanto, alla luce della contestata irregolarità nella fornitura dei servizi, non è ammesso l'addebito di ulteriori costi a carico dell'utente, che è stato costretto a cambiare operatore a fronte dell'irregolare adempimento della prestazione contrattuale da parte di BT Italia S.p.A. Il predetto operatore, quindi, è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti i costi addebitati in relazione al rapporto contrattuale dedotto in controversia a titolo di corrispettivo per risoluzione anticipata del contratto.

Infine, si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami nei confronti di BT Italia S.p.A. in quanto, a prescindere dai numerosi *tickets* che la Società, in memorie, ha addotto di aver gestito, non vi è prova in atti di alcun riscontro scritto ai reclami inviati nell'ottobre 2016 in merito al disservizio relativo al malfunzionamento dell'ADSL. In relazione a tanto, BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima di euro 300,00 (trecento), tenuto conto che l'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente si è svolta il 7 novembre 2017.

Viceversa, la richiesta non è accoglibile nei confronti di Telecom Italia S.p.A., atteso che, in atti, nessun reclamo indirizzato al predetto operatore è stato prodotto.

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), da addebitarsi integralmente all'operatore BT Italia S.p.A., alla luce delle accertate responsabilità per i disservizi occorsi.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Duerre sud nei confronti della società BT Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. BT Italia S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i costi addebitati in relazione al rapporto contrattuale dedotto in controversia a titolo di corrispettivo per risoluzione anticipata del contratto, nonché a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 800,00 (ottocento/00), a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni *business* 0823256xxx e 0823256xxx;

ii. euro 300 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. 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.

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, 28 maggio 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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