



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 87/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CHIOVATO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 442/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 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 del sig. Chiovato, del 23 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Chiovato, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00034314 ed intestatario delle utenze telefoniche *business* nn. 0498722xxx - 0498722xxx, ha contestato l'arbitraria sospensione del servizio telefonico disposta dalla società BT Italia S.p.A. a far data dal mese di gennaio 2015, in pendenza della procedura di migrazione verso altro operatore.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a causa dei continui e ripetuti disservizi, in data 25 novembre 2014 richiedeva la migrazione delle anzidette risorse numeriche da BT Italia S.p.A. verso Telecom Italia S.p.A.

Di seguito, poiché la società BT Italia non consentiva il trasferimento delle predette utenze, l'istante si rivolgeva al CORECOM per richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo. In data 25 gennaio 2015, il funzionamento del servizio telefonico inerente ad entrambe le numerazioni si interrompeva senza preavviso. Nonostante un'ulteriore udienza conciliativa tenutasi in data 18 marzo 2015, la società BT Italia S.p.A. continuava a trattenere le linee, impedendo la migrazione, e perseverava nella fatturazione di importi non dovuti a fronte di un servizio non usufruito dall'istante, in quanto sospeso.

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

- i. il ripristino delle linee telefoniche fino al trasferimento in Telecom Italia S.p.A.;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per l'abuso nel distacco delle linee dal 25 gennaio 2015;
- iv. l'irrogazione di una sanzione all'operatore BT Italia S.p.A. per il comportamento scorretto assunto;
- v. l'esclusione dell'addebito dei costi per recesso anticipato.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. nella memoria del 30 marzo 2015, inviata in pari data a mezzo posta elettronica, ha evidenziato che: *“in data 6 giugno 2014 l'istante aderiva, mediante registrazione vocale, alla proposta commerciale “Vip Duet” che prevedeva l'offerta “VIP ULL SIP ITINDV-S-020380” con attivazione in accesso diretto delle*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

numerazioni di rete fissa nn. 390498722xxx - 390498722xxx in portabilità da altro gestore e l'offerta "Servizio Vendita e Noleggio HW e SW ITINDV-S-020379 Telefono BCA VT9300 e Tablet per Promo Vip ITINDV-S-020379". Copia dei contratti e della offerta commerciale veniva inviata presso l'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente. In data 18 luglio 2014, veniva aperta una segnalazione di guasto ed una con cui si sollecitava la consegna del tablet, che dai controlli eseguiti a sistema risultava già essere stato consegnato. Successivamente, in data 21 agosto 2014, seguiva un reclamo con cui l'utente chiedeva la liquidazione di un indennizzo per guasti. Il reclamo non veniva accolto poiché le lavorazioni di guasto erano state completate in livello di servizio garantito. In data 2 dicembre 2014, l'utente effettuava reclamo avente ad oggetto il ricalcolo delle fatture emesse a fronte dell'errata applicazione dei listini. L'operatore, previa verifica della correttezza della contabilizzazione, provvedeva ad inviare lettera di riscontro all'utente con in allegato copia del listino, che, peraltro, è stata allegata agli atti nel presente procedimento. Seguivano diversi reclami con cui l'utente lamentava guasti al servizio di fonia ed ADSL. Le segnalazioni venivano tutte chiuse in livello di servizio garantito, come da copia allegata delle risposte ai reclami dell'utente, eccetto una aperta in data 24 luglio 2014 e chiusa in data 27 agosto 2014 (ticket n. 20140095455), a fronte della quale veniva riconosciuto all'utente un indennizzo».

L'operatore ha, altresì, evidenziato con riferimento alla procedura di migrazione delle risorse numeriche summenzionate, che *"in data 16 dicembre 2014 è stata completata positivamente la fase 2 con codice sessione BT_134827. La fase 3 è stata avviata in data 06 gennaio 2015 con notifica del punto 10 e 11. In data 5 febbraio 2015 la fase 2 è stata completata positivamente con codice sessione BT_136874. La fase 3 corrispondente non è stata avviata. Il 23 febbraio 2015 la fase 2 è stata completata positivamente con codice sessione BT_137726. La fase 3 corrispondente non è stata avviata. Pertanto, l'operatore ha specificato che in qualità di Donating restava in attesa delle azioni dell'operatore Recipient".*

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che, nelle more del presente procedimento, la migrazione delle utenze summenzionate si è conclusa con esito positivo. Infatti, contestualmente all'istanza di definizione della presente controversia, l'istante richiedeva all'Autorità l'adozione di un provvedimento temporaneo, ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento*, diretto a garantire il rilascio delle linee da parte della società BT Italia S.p.A. e la riattivazione del servizio telefonico inerente alle utenze nn. 0498722xxx – 0498722xxx con l'operatore Telecom Italia S.p.A.

In riscontro alla richiesta di memorie e controdeduzioni, la società Telecom Italia S.p.A., coinvolta nel corso del procedimento di cui all'articolo 5, comma 8, del *Regolamento*, con due note inviate a mezzo posta elettronica certificata rispettivamente nelle date dell'8 giugno 2015 e del 9 luglio 2015, ha comunicato l'avvenuto rientro della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

risorsa numerica n. 0498722xxx a far data dal 4 giugno 2015, nonché l'emissione dell'ordinativo di rientro del numero 0498722xxx, con DAC prevista per il giorno 13 luglio 2015. In data 21 luglio 2015, il medesimo operatore comunicava con nota inviata a mezzo posta elettronica certificata l'attivazione della componente voce a far data dal 20 luglio 2015, con rinuncia dell'istante al servizio ADSL in data 9 luglio 2015. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di ripristino delle linee fino al trasferimento in Telecom Italia S.p.A., deve ritenersi superata, a seguito dell'intervento risolutivo posto in essere dalla società Telecom Italia S.p.A.

La richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio non può ritenersi accoglibile, atteso che la sospensione avvenuta in data 25 gennaio 2015 è stata dipesa dall'attività di *provisioning* posta in essere dalla società BT Italia S.p.A. che ha processato la richiesta di dismissione del servizio telefonico, come da richiesta espressa del sig. Chiovato.

Sul punto, si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A., in qualità di *Donating* ha inviato alla società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *Recipient*, apposita notifica al fine di attivare il processo di migrazione. Inoltre, la società BT Italia S.p.A. ha fornito prova di avere adempiuto agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione e di aver sospeso il servizio telefonico successivamente al completamento della fase 2, a fronte del mancato avvio della fase 3.

Invero, nel caso di specie, come si evince dalla documentazione allegata agli atti e dalle note inviate dalle società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., sono insorte delle problematiche di natura prevalentemente tecnica e burocratica, non imputabili alla società BT Italia S.p.A., quale l'erronea compilazione da parte dell'istante del modulo di rientro in Telecom Italia e la necessaria ricompilazione dello stesso, a seguito di un rinnovato *verbal ordering* da parte dell'operatore *Recipient*.

Per quanto sopra esposto, non sussiste una responsabilità dell'operatore BT Italia S.p.A. per il disservizio lamentato dall'istante; *ergo*, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo di cui al punto *ii)*, non può ritenersi accoglibile.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzi per l'abuso nel distacco delle linee dal 25 gennaio 2015, di cui al punto *iii)*, la stessa non può trovare accoglimento poiché si tratta di fattispecie non contemplata dalla delibera n. 73/11/CONS.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto *iv)*, di applicazione di una sanzione all'operatore BT Italia per il comportamento scorretto assunto, atteso che la richiesta in esame esula dalle competenze riconosciute all'Autorità in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS. Invero, l'articolo 19, comma 4, del Regolamento prevede che *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *v)*, di esclusione dell'addebito dei costi per recesso anticipato, atteso che, in considerazione della documentazione inviata dall'operatore, la società BT Italia S.p.A. ha informato il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sig. Chiovato delle condizioni economiche concernenti la proposta commerciale a cui lo stesso ha aderito. Al riguardo, l'operatore ha adeguatamente provato di aver fornito l'informativa all'utente circa i costi di recesso e la debenza di eventuali costi imputati a titolo di sconto/promozione goduta. Possono, pertanto, ritenersi sufficienti in termini di trasparenza e di chiarezza esplicativa, le informazioni contenute nella *brochure* commerciale dell'offerta "Vip Duet", rinvenibile dal sito internet dell'operatore, peraltro prodotta in copia agli atti dalla stessa società. Inoltre, alla luce della documentazione allegata agli atti, non è emersa alcuna responsabilità o inadempienza contrattuale imputabile all'operatore BT Italia S.p.A., a fronte delle quali l'utente sia stato costretto a richiedere il passaggio ad altro operatore, essendo stati i guasti lamentati indennizzati e/o risolti nel rispetto della normativa di settore e della Carta dei servizi dell'operatore.

Per quanto sopra esposto, accertato che la predetta società ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società BT Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

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 rigetta l'istanza del Sig. Chiovato, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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.

Napoli, 19 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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