



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 89/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CALLEGARO/BT ITALIA S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/2551/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 1 agosto 2017;

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. 125/17/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 del Sig. Callegaro, del 6 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento alla linea telefonica n. 0824776xxx, lamenta la migrazione non richiesta, l'interruzione del servizio, nonché la perdita del numero.

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

a. dal 25 febbraio 2016 la linea telefonica è stata interrotta e, dal Servizio clienti di Telecom Italia S.p.A., ha appreso che l'utenza è migrata in BT Italia S.p.A., con anagrafica intestata a Ditta Callegaro;

b. premesso che non è mai stato titolare di partita IVA, l'istante ha chiesto l'immediato rientro in Telecom Italia S.p.A.;

c. tuttavia, anche a fronte del provvedimento temporaneo adottato all'uopo dal CORECOM competente, il rientro in Telecom Italia S.p.A. non è andato a buon fine;

d. pertanto, il 1 luglio 2016 è stato costretto ad attivare una nuova utenza telefonica per non rimanere disservito e la numerazione dedotta in controversia è andata perduta.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per sospensione del servizio;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione di cui era titolare dal 2003;

iii. il rimborso dei costi di disattivazione addebitati da Telecom Italia S.p.A.;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

BT Italia S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha inviato la documentazione relativa alle attività di contrattualizzazione del soggetto giuridico "impresa edile di Callegaro", tra cui il *verbal ordering*. Inoltre, ha depositato in atti la corrispondenza intercorsa con il CORECOM Veneto in merito alla gestione del GU5 depositato dall'utente. In proposito, l'operatore ha dichiarato di aver inserito a sistema la richiesta di "*cessazione con rientro dell'utenza in Telecom Italia S.p.A.*", tuttavia l'operatore *recipient* avrebbe per ben due volte rifiutato il rientro, da ultimo in data 9 novembre 2016. Infine, il 21 dicembre 2016, la Società ha dichiarato che la numerazione dedotta in controversia è ancora attestata sulla rete BT Italia S.p.A.

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

3. Motivazione della decisione

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Preliminarmente, si osserva che la documentazione prodotta da BT Italia S.p.A. (*verbal ordering* e modulo contrattuale cartaceo) non dimostra la sussistenza di alcun rapporto contrattuale tra il Sig. Callegaro e il predetto operatore, conseguentemente la migrazione dell'utenza intestata all'istante da Telecom Italia S.p.A. a BT Italia S.p.A. va ritenuta illegittima. In particolare, BT Italia S.p.A. non ha dato prova della sussistenza di un valido titolo costitutivo di un eventuale rapporto contrattuale con l'istante; infatti, sia la modulistica contrattuale, peraltro non sottoscritta, che il *verbal order*, sono riferiti ad un soggetto giuridico diverso da Callegaro, ovvero all'impresa edile Callegaro che nulla ha a che fare con il primo.

In relazione a tanto, si ritiene BT Italia S.p.A. responsabile dell'interruzione della linea telefonica oggetto di controversia. Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub i.*, per quanto attiene all'interruzione del servizio ADSL, la Società è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 952,50 (novecentocinquantadue/00), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno, per 127 giorni, computati in riferimento al periodo circoscritto dall'utente, ovvero dal 25 febbraio al 1 luglio 2016 (data in cui ha attivato una nuova utenza, stante il perdurare del disservizio); parimenti, per quanto attiene all'interruzione del servizio voce, la Società è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 952,50 (novecentocinquantadue/00), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno, per 127 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

In merito alla perdita della numerazione, resta incontestato quanto dichiarato da BT Italia S.p.A. al CORECOM Veneto, ovvero di aver inserito a sistema la richiesta di “cessazione con rientro dell'utenza in Telecom Italia S.p.A.”, tuttavia la procedura è andata in scarto in quanto l'operatore *recipient*, per ben due volte, ha rifiutato il rientro. Telecom Italia S.p.A. non ha smentito quanto dichiarato da BT Italia S.p.A., né ha evidenziato le ragioni della mancata gestione della richiesta di rientro formulata dall'utente; tantomeno ha dato evidenza di aver eseguito le attività di competenza “*per provvedere al rientro in Telecom dell'utenza intestata al Sig. Callegaro*”, conformemente al disposto del provvedimento temporaneo protocollo n. 7928, adottato dal CORECOM Veneto in data 23 marzo 2016.

Per quanto sopra, in accoglimento alla richiesta *sub ii.*, si ritiene Telecom Italia S.p.A. responsabile del disservizio patito dall'utente e, atteso che l'istante ha dimostrato di essere titolare della numerazione dedotta in controversia dal 2003, la Società è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 1.000,00 (mille/00).

Analogamente, può trovare accoglimento, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., la richiesta attinente al rimborso del “costo disattivazione linea e servizio”, addebitato nella fattura n. RE01963949 del 13 aprile 2016, in quanto l'istante non ha mai inteso disattivare i servizi erogati dalla Società che, d'altro canto, non ha mostrato di essersi adoperata per riattivarli, a fronte dell'espressa e reiterata volontà dell'utente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Inoltre, merita di essere accolta, nei confronti di BT Italia S.p.A., la richiesta *sub iv.* in quanto l'operatore non ha dimostrato di aver riscontrato il reclamo, in atti, che l'utente ha inviato a mezzo mail in data 29 febbraio 2016. Pertanto, la Società è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 259,00 (duecentocinquantanove/00), calcolati nella misura di euro 1 *pro die*, per complessivi 259 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29 febbraio al 10 novembre 2016 (data dell'udienza di conciliazione).

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), atteso che l'utente ha partecipato sia all'udienza innanzi al CORECOM che innanzi all'Autorità, per mezzo di suo delegato.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del Sig. Callegaro Claudio nei confronti delle società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), per le spese di procedura, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 952,50 (novecentocinquantadue/50), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio ADSL;

ii. euro 952,50 (novecentocinquantadue/50), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce;

iii. euro 259,00 (duecentocinquantanove/00), a titolo di mancata risposta al reclamo.

3. La società Telecom Italia S.p.A., oltre a rimborsare il "*costo disattivazione linea e servizio*", addebitato nella fattura n. RE01963949 del 13 aprile 2016, è tenuta a liquidare in favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), per le spese di procedura e l'importo di euro 1.000,00 (mille/00), a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 1 agosto 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi