



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 92/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI LAURO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1705/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 febbraio 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. 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 “*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 indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza del sig. Di Lauro, del 7 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Di Lauro, intestatario delle utenze telefoniche n. 0817642xxx (residenziale) e n. 0817643xxx (*business*), contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione verso la società BT Italia S.p.A.

In particolare, l'istante, già cliente Wind Telecomunicazioni S.p.A. per la numerazione 0817642xxx e Telecom Italia per la numerazione 0817643xxx, ha rappresentato di essere stato contattato nel mese di febbraio 2015 da un *dealer* di BT Italia S.p.A. che gli proponeva un'offerta commerciale vantaggiosa, impegnandosi ad inviare successivamente la *brochure* commerciale. A seguito della ricezione a mezzo mail del 6 febbraio 2015 della predetta documentazione cartacea, in data 11 febbraio 2015, dopo appena cinque giorni, l'istante comunicava alla società BT Italia S.p.A. di non volere aderire alla proposta commerciale con nota inviata prima a mezzo fax, e poi a mezzo raccomandata A.R. n. 14995871197-1, ricevuta dalla predetta società in data 16 febbraio 2015. Successivamente, l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi che interessava prima l'utenza telefonica *business* dal 2 marzo 2015 al 16 marzo 2015 e poi l'utenza telefonica residenziale dal 10 marzo 2015 al 15 gennaio 2016. Noncurante dei ripetuti reclami e delle diffide inviate dall'istante, la società BT Italia S.p.A. fatturava importi non dovuti a fronte di servizi mai attivati.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato entrambe le utenze telefoniche, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e lo storno di ogni importo allo stato insoluto;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami e ritardata gestione del recesso;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si deve evidenziare che la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., finalizzata ad acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare eventuali profili di responsabilità del disservizio.

In riscontro alla predetta richiesta, con nota del 17 ottobre 2016 la società Telecom Italia S.p.A. rappresentava che: *“la numerazione 0817643xxx attiva sin dal 2011 risulta migrata in data 5 marzo 2015 verso altro OLO. In data 9 marzo 2015 il cliente ha inviato telegramma di revoca dell'ordine di rientro ed in data 20 marzo 2015 si è proceduto a riscontrare la comunicazione del cliente, dando evidenza dell'accoglimento della richiesta di revoca, invitandolo a contattare il nuovo gestore per avere ulteriori informazioni”*. Parimenti, con nota del 27 gennaio 2017 la società Wind Tre S.p.A. ha rappresentato che: *“a seguito della richiesta del 20 febbraio 2015 di migrazione dell'utenza telefonica n. 0817642xxx nello scenario Wind donating – BT recipient, la predetta utenza telefonica veniva cessata su rete Wind in data 12 marzo, in coincidenza con la DAC prevista in pari data”*.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito nel corso di un contatto telefonico ad una proposta commerciale con la società BT Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0817642xxx precedentemente attiva con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e dell'utenza telefonica *business* n. 0817643xxx precedentemente attiva con la società Telecom Italia S.p.A., e che, a seguito della ricezione della modulistica contrattuale, in data 11 febbraio 2015, dopo appena cinque giorni, l'istante medesimo ha dichiarato esplicitamente la sua decisione di non aderire alla proposta contrattuale prospettata telefonicamente.

A fronte della mutata volontà dell'istante, la società BT Italia S.p.A., in qualità di *recipient*, avrebbe dovuto inviare alle suddette società, in qualità di *donating*, apposita notifica al fine di interrompere il processo di migrazione. Peraltro, la società BT Italia S.p.A. non solo non ha fornito prova di avere inviato agli operatori *donating* la notifica di mutata volontà, allorquando non era stata ancora validata la richiesta di migrazione, ma non ha neppure dimostrato di avere adempiuto agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione inversa.

Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare gli operatori *donating* e fornire adeguata informativa all'istante in ordine agli adempimenti di competenza per la migrazione inversa. Laddove la società BT Italia S.p.A., noncurante della mutata volontà espressa dall'istante in data 11 febbraio 2015, si è limitata ad emettere fatture, per poi intimare all'istante a mezzo missiva del 24 dicembre 2015 il pagamento dell'importo di euro 1.105,79, a fronte di una morosità pregressa, asserita ma mai provata, neppure nella presente procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi di cui al punto *i*), può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica n. 0817642xxx, circoscritta al periodo intercorrente dal 12 marzo 2015 al 15 gennaio 2016 (data di ripristino della piena funzionalità con altro OLO) per il numero di 309 giorni, e che ha interessato l'utenza telefonica *business* n. 0817643xxx, circoscritta al periodo intercorrente dal 5 marzo 2015 al 16 marzo 2015 è ascrivibile alla responsabilità della società BT Italia S.p.A.

Ne consegue il diritto dell'istante a vedersi corrispondere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, parametro quest'ultimo che deve essere applicato per ciascun servizio in misura pari al doppio per la sola utenza telefonica *business* n. 0817643xxx, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*.

Parimenti, accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di storno degli insoluti a fronte della mancata fruizione di entrambi i servizi.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, in base a quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il quale “*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto del 16 marzo 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 400 giorni intercorrenti dal 15 aprile 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto BT Italia) al 19 maggio 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo. Laddove, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui sempre al punto *iii*), inerente alla ritardata cessazione contrattuale, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

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) a titolo di rimborso ripartito in misura della metà su entrambe le società, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Di Lauro, nei confronti della società BT 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, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.317,50 (millequattrocentoquaranta/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 309 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0817642xxx dal 12 marzo 2015 al 15 gennaio 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 2.317,50 (millequattrocentoquaranta/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 309 giorni di sospensione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0817642xxx dal 12 marzo 2015 al 15 gennaio 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*;

iii. euro 165,00 (centosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 11 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0817643xxx dal 5 marzo 2015 al 16 marzo 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

iv. euro 165,00 (centosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 11 giorni di sospensione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0817643xxx dal 5 marzo 2015 al 16 marzo 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

v. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società BT Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente ad entrambe le utenze telefoniche in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

epigrafe, mediante lo storno degli importi, allo stato insoluti, fatturati nel periodo di mancata erogazione dei servizi, con emissione di contestuale nota di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

4. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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, 27 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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