



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 95/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BALTEA / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 886/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 settembre 2015;

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. 390/15/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Theodule, titolare della Baltea, del 16 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Theodule, titolare della Baltea, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0166.62xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società BT Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione da Telecom Italia verso BT Italia, nonché la fatturazione indebita da parte della società BT Italia S.p.A., a fronte di un servizio mai attivato.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di settembre 2014, aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; a seguito della registrazione vocale, in data 29 settembre 2014 l'istante riceveva, a mezzo email, copia del contratto scritto e, dopo pochi giorni, in data 3 ottobre 2014 comunicava alla società BT Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto a mezzo raccomandata A.R., esercitando il diritto di ripensamento entro i quattordici giorni lavorativi, come previsto dal codice del consumo. Successivamente, in data 30 ottobre 2014 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, che venivano ripristinati con Telecom Italia S.p.A. solo in data 1 dicembre 2014. La società BT Italia S.p.A., noncurante dei numerosi reclami, perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, a fronte di servizi mai usufruiti dall'istante, in quanto disdettati.

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

- i. la risoluzione contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati;
- ii. la liquidazione di un indennizzo ed il risarcimento dei danni per la sospensione di entrambi i servizi;
- iii. 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.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di storno degli importi fatturati, deve ritenersi accoglibile, atteso che la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, fornendo, al



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico e delle singole connessioni generate dall'utenza telefonica in epigrafe.

Per quanto sopra esposto, attesa la mancata fornitura di entrambi i servizi, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo* è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno dei relativi importi di cui al punto *i*), è accoglibile.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta nel mese di settembre 2014, ad una proposta commerciale con la società BT Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0166.62xxx precedentemente attiva con la società Telecom Italia S.p.A., e che, entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla predetta richiesta, l'istante medesimo ha dichiarato esplicitamente la sua decisione di recedere dal contratto, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14.

A fronte della mutata volontà dell'istante, la società BT Italia S.p.A., in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società Telecom Italia S.p.A., 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 al *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 il *Donating* e fornire adeguata informativa all'istante.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica *de qua*, circoscritta al periodo intercorrente dal 30 ottobre 2014 al 1 dicembre 2014 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi con Telecom Italia) per il numero di 32 giorni, ascrivibile alla responsabilità della società BT Italia S.p.A., implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, parametro quest'ultimo che deve essere computato per ciascun servizio in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura "*business*" dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

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), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 della Baltea, in persona del legale rappresentante sig. Theodule 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 provvedere alla risoluzione contrattuale e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00925018, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, con emissione di relative note di credito.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 32 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 30 ottobre 2014 al 1 dicembre 2014, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

ii. euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 32 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 30 ottobre 2014 al 1 dicembre 2014, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS.

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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Napoli, 10 settembre 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci