



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 12/17/DTC/Gu14/1511/16**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**CLEAN AVENUE/BT ITALIA S.P.A. E TELECOM ITALIA S.P.A.**

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento indennizzi"*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 21 giugno 2016 acquisita al protocollo generale al n. 33832/16, con la quale il sig. Barretta, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Clean Avenue, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 14 settembre 2016 prot. n. 48751/16/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 23 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La società Clean Avenue, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0810014XXX, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico dal 25 ottobre 2015.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL con la società BT Italia S.p.A., ha rappresentato che, a seguito della sottoscrizione in data 25 ottobre 2015 di una nuova proposta contrattuale "*Tim Impresa Semplice*" con l'operatore Telecom Italia S.p.A., riscontrava nell'immediato il malfunzionamento del servizio telefonico, inibito al solo traffico in entrata.

Nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, entrambe le società non provvedevano alla risoluzione tempestiva del disservizio. Infatti, solo in data 1 febbraio 2016 il predetto servizio risultava pienamente funzionante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i*) l'applicazione degli indennizzi previsti dalla delibera n. 73/11/CONS per la parziale fruizione del servizio telefonico dal 28 ottobre 2015 al 1 febbraio 2016; *ii*) il rimborso delle spese procedurali. La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

La società BT Italia S.p.A. con memoria del 20 settembre 2016 inviata a mezzo posta elettronica ha rappresentato che: *“il numero 0810014XXX, nativo BT, risulta cessato in NP pura con rientro in Telecom Italia in data 11 gennaio 2016. Si sta procedendo alla cessazione, in quanto con fax del 29 marzo 2016 il cliente ha lamentato la fatturazione successiva alla disdetta. L’operatore che ha gestito il reclamo verificava che non era presente a sistema alcuna disdetta. Al cliente è stata inviata lettera di riscontro. In allegato alla memoria si producono le segnalazioni di guasto tracciate a sistema inerenti al periodo oggetto di contestazione”*.

All’esito delle risultanze istruttorie, sulla base di quanto acquisito agli atti, si deve rilevare che il malfunzionamento del servizio telefonico, inibito al solo traffico in entrata nel periodo intercorrente dal 28 ottobre 2015 al 1 febbraio 2016 è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., in quanto dalla schermata di cessazione della predetta risorsa numerica emerge che la procedura di *Number Portability Pura* si è completata solo in data 28 gennaio 2016; tale circostanza è peraltro confortata dalle note tecniche inserite nel sistema di rilevazione guasti, prodotto in copia dalla società BT Italia S.p.A..

Nello specifico, a fronte dell’ultima segnalazione dell’istante tracciata a sistema in data 21 gennaio 2016 emerge la seguente dicitura *“l’instradamento su gnp della numerazione 0810014XXX è stato modificato troppo presto. Il passaggio in TI è previsto per il 28 gennaio 2016. Fa parte di un arco di numerazione BT, ma anche rimuovendolo da gnp, la numerazione risulta occupata, mentre è libera”*. Di seguito è presente per il medesimo *trouble ticket* la seguente annotazione tecnica *“il passaggio in Telecom è previsto per il giorno 28 gennaio 2016. Ho reinserito il numero (arco BT) in gnp con il C24520100 per ripuntare il router BT Italia. Adesso squilla libero”*. Pertanto, l’irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso per il numero di 96 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* previsto dall’articolo 5, comma 2, del Regolamento indennizzi, parametro quest’ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

attesa la natura *business* dell'utenza telefonica di cui si controverte, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 480,00 (quattrocentoottanta/00) a titolo di indennizzo per la parziale erogazione del solo servizio telefonico dal 28 ottobre 2015 al 1 febbraio 2016, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

### DETERMINA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 21 giugno 2016 dal sig. Barretta, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Clean Avenue, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 480,00 (quattrocentoottanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero complessivo di 96 giorni di parziale erogazione del servizio telefonico dal 28 ottobre 2015 al 1 febbraio 2016, come previsto dagli articoli 5, comma 2 e 12, comma 2 del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del citato Regolamento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

La predetta società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 28/02/2017

Il Direttore  
Mario Staderini