



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 95/17/DTC

**AR.MA. INFORMATICA/BT ITALIA S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A./ WIND TRE
S.P.A. (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)
(GU14/74/2017)**

IL DIRETTORE

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 12 gennaio 2017 con la quale la società AR.MA. Informatica ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 26 gennaio 2017 (prot. n. 4134) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione del 14 marzo 2017;

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento alle linee telefoniche *business* n. 0418226xxx e n. 0418226xxx, lamenta l'interruzione dei servizi e l'addebito di importi non dovuti.

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

a. nel corso di un'udienza di conciliazione del 16 dicembre 2015 veniva appurato che, nonostante l'operatore BT Italia S.p.A. addebitasse dei costi in riferimento alle utenze dedotte in controversia, le stesse erano attestate sulla rete dell'operatore Telecom Italia S.p.A., pertanto, a seguito dell'accordo sottoscritto in pari data, BT Italia S.p.A. si impegnava "a cessare senza rientro i servizi che risultano ancora attivi" sulle utenze in questione, come risulta da verbale in atti;

b. ciò stante, in data 19 marzo 2016, improvvisamente le linee telefoniche di cui si discute, sulle quali era attivo sia il servizio voce che l'ADSL, venivano interrotte;

c. BT Italia S.p.A., nonostante l'interruzione dei servizi, proseguiva il ciclo di fatturazione fino al mese di giugno 2016;

d. a fronte delle numerose segnalazioni di disservizio l'istante apprendeva che le linee erano rientrate in Wind Tre S.p.A.;

e. nonostante il provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente le linee non sono mai più state riattivate e l'utente è rimasto disservito sino al 7 giugno 2016, data in cui Telecom Italia S.p.A. ha attivato una nuova linea telefonica cui è stata attribuita una nuova numerazione.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente nei confronti di BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., con storno di eventuali insoluti e ritiro della pratica di recupero crediti;

ii. la corresponsione di euro 3.600,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio;

iii. la corresponsione di euro 4.800,00 a titolo di indennizzo per perdita di due numerazioni storiche;

iv. il rimborso di euro 82,00 per l'acquisto di un'*internet key*;

v. la corresponsione di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, ha concluso un accordo transattivo con l'utente che, per l'effetto, ha rinunciato all'istanza nei confronti dell'operatore.

Wind Tre S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis* ha eccepito di non avere alcun rapporto contrattuale con la parte istante a far data dal 2014. Tuttavia, ha precisato che, in esito al provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Veneto, le utenze n. 0418226xxx e n. 0418226xxx nel maggio 2016 venivano instradate verso l'OLO utilizzatore TIM, ovvero rientravano nella disponibilità di Telecom Italia S.p.A.

BT Italia S.p.A., non ha preso parte all'udienza di discussione e, a sostegno della legittimità del proprio operato, si è riportata all'accordo raggiunto in CORECOM Veneto il 16 dicembre 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

In via preliminare, si precisa che, per effetto della rinuncia al procedimento nei confronti di Telecom Italia S.p.A., ai fini dell'adozione del presente provvedimento si avrà riguardo esclusivamente alla condotta assunta nel caso di specie da BT Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A.

Nel merito, la richiesta dell'istante *sub. i.* può essere accolta nei confronti della società BT Italia S.p.A. In particolare, dalle fatture di BT Italia S.p.A. n. A2016-168241 del 7 aprile 2016 e n. A2016-257938 del 13 giugno 2016, allegate all'istanza di definizione, si evince che l'operatore ha addebitato dei costi in riferimento al periodo successivo al 19 marzo 2016, data in cui incontestatamente le linee telefoniche sono state interrotte. Di conseguenza, BT Italia S.p.A. è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati all'istante in riferimento al periodo successivo al 19 marzo 2016, con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente in riferimento ai soli addebiti imputati a decorrere dalla predetta data, fermo restando il conseguente ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.

Viceversa non può essere accolta la richiesta dell'utente *sub ii.* Infatti, la condotta posta in essere dall'operatore BT Italia S.p.A. è perfettamente conforme all'accordo stipulato tra le parti il 16 dicembre 2015; peraltro, se come asserisce l'utente era stato accertato che le linee telefoniche erano attestate sui sistemi Telecom Italia S.p.A., non è detto che l'interruzione delle stesse sia dipesa esclusivamente da un'attività posta in essere da BT Italia S.p.A.

Analogamente, la richiesta dell'utente *sub ii.* non può essere accolta nei confronti di Wind Tre S.p.A. che, con ogni evidenza, non ha responsabilità alcuna in merito alla cessazione di utenze che non erano nella sua disponibilità.

Per le motivazioni di cui sopra, neanche la richiesta *sub iii.* può trovare accoglimento. Inoltre, dalla documentazione in atti risulta che a far data dal maggio 2016 le numerazioni erano rientrate nella disponibilità di Telecom Italia S.p.A. che, pertanto, avrebbe potuto riattivarle, ma non l'ha fatto. Pertanto né a BT Italia S.p.A., né a Wind Tre S.p.A. si ritiene addebitabile la perdita delle numerazioni di cui si discute.

Tantomeno può essere accolta la richiesta di rimborso del costo riferito all'acquisto della *internet key*, atteso che alcuna responsabilità può essere addebitata a BT Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. per la cessazione 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 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.

DETERMINA

La società BT Italia S.p.A., oltre a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati all'utente in riferimento al periodo successivo al 19 marzo 2016, con regolarizzazione della posizione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

amministrativa-contabile dell'utente in riferimento ai soli addebiti imputati a decorrere dalla predetta data, fermo restando il conseguente ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.

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 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.

La 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. Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 11/09/2017

Il Direttore
Mario Staderini