



Determinazione 17/2014

Definizione della controversia XXX /BT Italia XXX

### IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTO il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817 prot.;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 6 novembre 2012, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 20 novembre 2012 e del 29 gennaio 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 21 febbraio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 21 febbraio 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 06.11.2012 la società XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. Deli. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed*

*utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa di tipo *business* per mancata\parziale fornitura del servizio, interruzione\sospensione del servizio e mancata portabilità\migrazione.

Dall'istanza introduttiva emerge quanto segue:

- nel mese di febbraio 2010 l'utente sottoscriveva un contratto con BT Italia al fine di far migrare le utenze XXX XXX da Telecom Italia XXX a BT Italia XXX;
- la portabilità delle numerazioni veniva avviata dall'operatore BT Italia con un prefisso sbagliato, ossia non con il prefisso 0362 ma con il prefisso 031 riportato sul contratto;
- le linee XXX venivano sospese per 18 mesi per le chiamate in entrata e per 4 mesi per le chiamate in uscita;
- l'utente si rivolgeva a Telecom Italia per la portabilità delle numerazioni XXX, ma la portabilità non andava a buon fine a causa del codice di migrazione errato in quanto associato alle numerazioni con prefisso 031;
- l'utente segnalava telefonicamente all'operatore BT Italia spa l'errore collegato al prefisso delle numerazioni e il disservizio relativo alla sospensione delle linee XXX ma data l'assenza di esito positivo l'utente decideva di attivare un nuovo numero con Telecom Italia;

Nell'istanza di definizione della controversia l'utente richiedeva: lo storno delle fatture emesse, l'indennizzo per la mancata portabilità, l'indennizzo per la perdita delle numerazione, indennizzo per la sospensione del servizio e le spese di procedura.

A seguito dell'avvio del procedimento (prot. 21084 del 20.11.2012) l'operatore BT Italia spa inviava la propria memoria difensiva (prot. 21795 del 03.12.2012) in cui precisava quanto segue:

- BT aveva attivato le numerazioni XXX(nativi BT), XXX (nativo BT) in quanto tali numerazioni erano state riportate nel contratto BT Italia sottoscritto dall'utente (la copia del contratto è allegata alla memoria difensiva del gestore);
- BT Italia aveva iniziato la procedura di migrazione con il codice di migrazione indicato nel contratto ma riferito a numerazioni completamente diverse provenienti da Fastweb;
- in data 24.02.2010, il giorno del distacco linee da parte di Fastweb, BT Italia XXX si era attivata per configurare i sistemi con le numerazioni corrette staccate da Fastweb ma nel frattempo XXX aveva comunicato di non essere più interessata (30.03.2010);
- BT Italia XXX, pur escludendo la propria responsabilità per la mancata portabilità, segnalava che le fatture relative al servizio fisso emesse fino a novembre potevano essere stornate, mentre le fatture emesse per i servizi mobili e per il servizio dati erano dovute in quanto i servizi erano stati correttamente attivati e cessati nello stesso 2010.

In data 21.02.2013 si svolgeva l'udienza di discussione, previamente convocata con nota 29.01.2013 n. 1902 prot., che si concludeva con un verbale di invio a definizione.

**Motivi della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento* ed è pertanto proponibile.

Le richieste avanzate dall'utente sono riconducibili all'indennizzo per la mancata portabilità/migrazione delle linee fisse e la conseguente sospensione e perdita delle numerazioni e lo storno delle fatture insolute.

### 1. Sulla mancata portabilità e sulla sospensione e perdita delle numerazioni

Per valutare la richiesta dell'utente di indennizzo per la mancata portabilità delle linee fisse e la conseguente sospensione e perdita delle numerazioni occorre stabilire se sussista una responsabilità dell'operatore BT Italia spa.

L'operatore BT Italia spa ha allegato alla propria memoria difensiva il contratto sottoscritto dall'utente.

In via preliminare va chiarito che il contratto di fornitura del servizio fisso e l'annessa richiesta di portabilità è sufficiente da solo a comprovare la volontà della parte istante di attivare il predetto servizio in quanto "*fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta*"(art. 2702 c.c.) e che il disconoscimento di autenticità esula dall'ambito di applicazione del regolamento, ai sensi dell'art. 2 Del. A.G.Com. 173/07/CONS.

Il contratto sottoscritto dall'utente riporta l'indicazione delle numerazioni delle linee da attivare, ossia i numeri XXX, cui segue però il codice di migrazione legato a numerazioni diverse (XXX).

Dalla documentazione in atti emerge chiaramente che le linee per cui era stata richiesta l'attivazione del servizio erano quelle aventi come prefisso 031.

Poiché il contratto fa piena prova delle dichiarazioni provenienti dall'utente fino a querela di falso, l'errore legato all'indicazione delle prefisso nel contratto non può essere posta in capo all'operatore BT Italia XXX il quale ha agito in conformità a quanto sottoscritto dall'utente.

Giova segnalare che in seguito alle segnalazioni telefoniche dell'utente, l'errore collegato al prefisso è stato comunque rilevato da BT Italia la quale sostiene di essersi attivata per configurare i sistemi con le numerazioni corrette, salvo poi bloccare la procedura in data 30.03.2010 a seguito alla segnalazione dell'utente di sopravvenuta carenza di interesse.

Alla luce di quanto sopra, si rigetta la domanda dell'utente relativa all'indennizzo per la mancata portabilità delle linee fisse e la conseguente sospensione e perdita delle numerazioni in quanto non vi è la prova che tali eventi siano riconducibili alla responsabilità dell'operatore.

### 2. Sulla richiesta di storno delle fatture emesse

Rispetto alla contestazione riferita alle fatture emesse giova rilevare che ricade sull'operatore l'onere di provare la correttezza degli addebiti in quanto l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma è solo un atto unilaterale, di natura contabile (Cass. Civ., sez. III, sent. 17.02.1986 n. 947).

Nella memoria difensiva BT Italia evidenzia che le fatture emesse per il servizio fisso fino a novembre 2010 devono essere stornate, mentre gli importi fatturati per il servizio mobile e il servizio dati sono dovuti.

Nel caso in specie l'operatore, pur non riconoscendo la propria responsabilità in merito alla mancata portabilità, ritiene non dovuti gli importi relativi al servizio fisso e conseguentemente la richiesta dell'utente di storno delle fatture emerse può essere accolta ma con esclusivo riferimento agli importi relativi al servizio fisso.

3. Sulle spese di procedura

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo riconoscere all'utente l'importo di euro 100,00.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

**D E T E R M I N A**

a definizione della controversia in esame, che:

- l'operatore BT Italia XXX provveda a stornare le fatture insolute per la parte relativa alle utenze fisse;
  - l'operatore BT Italia XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura;
- si rigetta ogni altra domanda.

Milano, 6 agosto 2014

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre