



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 111/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GUITAR SCHOOL / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 888/2014)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 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 della ditta Guitar School, in persona del legale rappresentante, Sig. Zardini, del 19 maggio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La Guitar School di Z., intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0456837xxx, ha contestato l'attivazione non richiesta del servizio telefonico da parte dell'operatore BT Italia S.p.A. e il successivo omesso espletamento della procedura di rientro in Tiscali ad opera del medesimo operatore.

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

a. in data 30 gennaio 2013, il Sig. Zardini, quale legale rappresentante della Guitar School, forniva telefonicamente ad un operatore di BT i propri dati personali, al solo scopo di ricevere informazioni commerciali in relazione al servizio telefonico offerto;

b. successivamente, gli veniva recapitato un modello di contratto precompilato che avrebbe dovuto sottoscrivere al fine di attivare la fornitura del servizio telefonico;

c. benché non sottoscrivesse alcun contratto, in data 13 febbraio 2013 l'utente veniva informato che era in corso una procedura di migrazione in virtù della quale i servizi telefonici forniti sull'utenza n. 0456837xxx dall'operatore Tiscali sarebbero stati erogati da BT Italia S.p.A.;

d. in data 18 febbraio 2013 l'istante inviava, a mezzo raccomandata, comunicazione a BT di interrompere la procedura di migrazione, ciò nonostante l'utenza migrava in BT;

e. volendo rientrare in Tiscali, il Sig. Zardini comunicava il codice di migrazione fornito da BT il 26 marzo 2013, tuttavia Tiscali riscontrava che detto codice non era valido in quanto non risultava collegato ad alcuna utenza telefonica;

f. tutti i tentativi di rientrare in Tiscali, anche in seguito, non sono andati a buon fine e, il 23 agosto 2013, tramite SMS, BT informava l'utente che la pratica era stata chiusa, di fatto l'utenza era cessata e l'istante non aveva più la disponibilità della numerazione.

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

i. il rientro della numerazione 0456837xxx in Tiscali S.p.A.;

ii. l'indennizzo per il ritardo nella conclusione della procedura di migrazione;

iii. l'indennizzo per l'interruzione del servizio a far data dal 13 febbraio 2013;

iv. in caso di perdita della numerazione il relativo indennizzo, tenuto conto che trattasi di un'utenza *business* in uso da oltre dieci anni.

## 2. La posizione dell'operatore



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La società BT Italia S.p.A., in merito ai fatti lamentati, ha esposto le seguenti argomentazioni. In virtù di una registrazione vocale effettuata il 30 gennaio 2013, l'istante ha accettato l'attivazione del servizio VIP Club, in riferimento sia all'utenza n. 0456837xxx, proveniente da Tiscali, sia ad una nuova utenza, fornita dallo stesso BT. In seguito, tuttavia, il cliente non ha acconsentito all'installazione dell'apparecchiatura telefonica fornita dal gestore per l'attivazione del servizio, pertanto è rimasto disservito. L'operatore, inoltre, ha dichiarato di aver ricevuto comunicazione di disdetta, a mezzo raccomandata, in data 6 marzo 2013, a fronte della quale il successivo 21 marzo, ha inserito a sistema la richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia. La procedura, tuttavia, ha avuto esito negativo in quanto *“Da Pegaso ULL tutti i tentativi di cessazione in NP pura con rientro in TI del numero risultavano falliti”*. BT ha inoltre rappresentato che, da una verifica sulle schermate Pegaso Olo2Olo, allegate alla memoria, risulta inserito un ordine, in data 8 aprile 2013, andato in KO in fase 2 *“a causa di Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi.”*. In data 11 aprile 2013 è stata avviata una nuova fase 2, espletata positivamente il 17 aprile 2014, e il successivo 9 maggio è stata avviata la corrispondente fase 3 nell'ambito della quale, a fronte della notifica 11, l'utenza di cui trattasi è stata deconfigurata dai sistemi BT in data 20 maggio 2013, mentre il 29 luglio 2013 è stata definitivamente deconfigurata dalla centrale. Tuttavia, mancando la notifica di espletamento, la fase 3 non risulta che sia stata completata e la numerazione risulta cessata.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* allegato alla citata delibera. Pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento* approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie si rileva che, alla luce del *verbal ordering* in atti, il Sig. Zardini in data 30 gennaio 2013 ha aderito alla proposta di attivazione del servizio telefonico da parte dell'operatore BT Italia S.p.A. sull'utenza n. 0456837xxx, proveniente dal gestore Tiscali Italia S.p.A., e su una nuova utenza fornita da BT. Tuttavia, dalla documentazione acquisita, si evince che il 25 febbraio 2013 l'operatore veniva a conoscenza della volontà dell'utente di interrompere la procedura di migrazione in BT, infatti non acconsentiva all'attivazione del servizio da parte dell'operatore.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto attiene al mancato espletamento della procedura di cessazione con rientro in Tiscali, in via generale, si richiama il quadro regolamentare previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché le disposizioni contenute nell'Accordo Quadro del 16 giugno 2008 in materia di trasferimento delle utenze telefoniche. Nel processo di migrazione tra OLO *Donating* ed OLO *Recipient*, laddove la risorsa numerica da migrare sia legata a uno o più numeri ad essa associati, il *Recipient*, nella fase I, deve comunicare il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la risorsa ed i numeri ad essa annessi. Nella fase II il *Recipient* deve comunicare al *Donating* il codice di migrazione, unitamente all'elenco di tutte le numerazioni associate all'accesso anche nel caso in cui la risorsa da migrare sia una sola. Nella fase III il *Recipient* deve chiedere l'attivazione della risorsa e dei numeri che intende migrare. Di seguito, Telecom espleta l'ordine e comunica al *Donating* il dettaglio dei soli numeri che il *Recipient* intende trasferire. Solo dopo la comunicazione di tale informativa, il *Donating*, verificato che i numeri restino senza accesso sottostante, può procedere alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso.

Tanto premesso, fermo restando che BT, pur essendo a conoscenza dal 25 febbraio 2013 della volontà dell'istante di rientrare in Tiscali, ha posto in essere le attività di competenza solo il successivo 21 marzo, invero si rileva che la procedura di rientro non ha avuto esito positivo a causa dei ripetuti KO comunicati dal *Donor*, come risulta dalle schermate prodotte. In particolare, quanto al KO in fase 2 dell'8 aprile 2013, stante la causale di scarto dichiarata "*Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi.*", si deve ritenere che la società BT Italia S.p.A. non ha rilasciato la risorsa numerica in ragione dell'ordinativo incompleto inserito dal gestore Tiscali. In proposito, si osserva che il contratto attivato dall'istante con BT aveva ad oggetto due numerazioni, una proveniente da Tiscali, per la quale era stata chiesta la migrazione, e l'altra, fornita da BT, che sebbene esclusa dalla "*voluntas transeundi*" dell'istante, essendo associata allo stesso codice di migrazione andava inserita obbligatoriamente nell'ordinativo di trasferimento. Infatti, dall'apposito *report* delle schermate pegaso OLO2OLO, risulta che quando è stata inserita nella griglia "*Directory Number 2*" la numerazione associata 0452094xxx, aggiuntiva alla risorsa numerica principale di cui si controverte, la fase 2 è stata completata, il 17 aprile 2013.

Relativamente alla lamentata interruzione del servizio, risulta incontestato che BT non ha potuto fornire la prestazione per fatti indipendenti dalla sua responsabilità, in quanto è stato l'utente che, non volendosi avvalere del servizio offerto dall'operatore, ha impedito l'esecuzione della relativa prestazione. In relazione a tanto, l'indennizzo per l'interruzione del servizio non può essere riconosciuto.

In riferimento alla mancata conclusione della procedura di migrazione e alla successiva cessazione dell'utenza con perdita della numerazione, dalle schermate sopra richiamate si osserva che, a fronte della disattivazione effettuata da BT a DAC 20 maggio 2013, il *Donor*, in pari data, ha notificato KO per "*Impossibilità tecnica*". BT, tuttavia, nonostante il rifiuto del *Donor*, il successivo 29 luglio ha comunque deconfigurato la linea dalla centrale, determinandone la definitiva cessazione e rendendone quindi



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

impossibile la riattivazione, anche a seguito dell'ordine impartito dal CORECOM competente con provvedimento temporaneo. Pertanto, la richiesta dell'istante di rientro della numerazione 0456837xxx in Tiscali S.p.A. non può essere accolta, infatti anche BT ha dichiarato espressamente che non è più possibile riattivare l'utenza. Tuttavia, in ordine alla cessazione definitiva della linea e alla conseguente perdita della numerazione, si ravvisa una condotta negligente dell'operatore che, successivamente e nonostante il KO fornito dal *Donor* il 20 maggio 2013, in violazione alle prescrizioni regolamentari vigenti, ha definitivamente deconfigurato l'utenza dalla propria centrale. In relazione a tanto, trattandosi di un'utenza *business* di cui l'istante era titolare da oltre dieci anni, può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo ai sensi dell'articolo 9, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, computato nella misura massima di euro 4.000,00.

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.

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 parzialmente l'istanza della società Guitar School di Z. nei confronti delle società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione *business* n. 0456837xxx, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. Le società BT Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 25 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