



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 127/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MEKA ARREDAMENTI / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A. /
BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 223/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 novembre 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 società Meka Arredamenti, del 4 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0815844xxx, ha lamentato il mancato completamento della procedura di migrazione da BT Italia S.p.A. (di seguito BT) a Wind Telecomunicazioni S.p.A.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, in data 20 marzo 2014, ha aderito ad una proposta di abbonamento formulata dall'operatore Wind scegliendo di migrare la propria utenza dal precedente gestore BT;

b. tuttavia, a distanza di molti mesi, la migrazione della numerazione non avveniva e il nuovo contratto non risultava attivato;

c. l'istante aveva provveduto ad effettuare numerose segnalazioni telefoniche ad entrambi gli operatori senza ricevere alcun riscontro ed aveva richiesto tramite invio del modello GU5 un provvedimento d'urgenza senza alcun esito.

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

i. l'individuazione dell'operatore responsabile del mancato completamento del processo di migrazione;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio;

iii. lo storno delle fatture emesse dall'operatore responsabile per il periodo in cui è perdurato il disagio descritto o la restituzione delle somme già corrisposte;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

Nel corso dell'udienza di discussione l'istante ha raggiunto un accordo con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nei confronti della quale, pertanto, risulta cessata la materia del contendere

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.

3. Motivazione della decisione

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

La controversia verte sulla mancata migrazione della risorsa numerica dall'operatore BT a Wind, nessun altro disservizio o disagio risulta descritto o segnalato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'istante se non quello relativo alla mancata attivazione dell'offerta sottoscritta in data 20 marzo 2014 con la società Wind.

Dalla documentazione depositata dall'istante non risulta alcun altro disservizio se non quello relativo al ritardo nella procedura di migrazione in relazione al quale Wind, in qualità di operatore *recipient*, in sede di discussione, ha provveduto a raggiungere un accordo con l'istante. A tal riguardo, occorre fare riferimento alla delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 che ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. L'articolo 17 bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating*. In particolare, la complessa normativa citata suddivide la migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti *donating*, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e *recipient*, cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare).

In particolare, nella "fase 1" l'utente aderisce ad una offerta commerciale del *recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *donating*. Nella "fase 2" il *recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella "fase 3" il *recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Tanto premesso, non si ravvisano gli estremi per individuare alcuna responsabilità nella gestione del processo di migrazione da parte di BT, che sebbene non abbia prodotto memorie né abbia partecipato all'udienza di discussione risulta estranea alla vicenda, in quanto, in qualità di operatore *donating* non ha alcuna responsabilità ai fini del regolare svolgimento del processo di migrazione.

Alla luce di quanto emerso in sede istruttoria non si comprendono, quindi, le richieste di parte istante aventi ad oggetto lo storno delle fatture insolute o la restituzione delle somme già corrisposte. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Per quanto sopra esposto, a fronte di quanto contestato dall'istante, non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società BT e, pertanto, non può essere accolta nemmeno la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*) relativa al rimborso delle spese di procedura.

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 rigetta l'istanza della società Meka Arredamenti nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Antonio Perrucci