



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 133/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
UMA ASCENSORI /BT ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 398/2014)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 dicembre 2014;

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. 532/14/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 del 10 marzo 2014 dell’utente UMA Ascensori, in persona del Legale Rappresentante, Sig.ra Panico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La UMA Ascensori, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 081-5525xxx e n. 081-5512xxx, ha contestato la sospensione dei servizi, voce e ADSL, in pendenza della procedura di portabilità di entrambe le numerazioni dalla società BT Italia S.p.A. alla società Fastweb S.p.A., oltre al ritardo nell'espletamento della procedura stessa e all'indebita fatturazione.

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

a. in data 16 gennaio 2012, su richiesta dell'utente, la società Fastweb S.p.A. installava presso la sede della UMA Ascensori due linee telefoniche cui associava due numeri telefonici provvisori, che avrebbero dovuto funzionare per il tempo strettamente necessario alla esecuzione della procedura di *Number Portability* delle risorse numeriche 081-5525xxx e 081-5512xxx dall'operatore BT Italia S.p.A. all'operatore Fastweb S.p.A.;

b. a decorrere dalla stessa data, le predette linee non erano più funzionanti, pertanto, decorso inutilmente il termine di quindici giorni inizialmente prospettato da Fastweb per la conclusione della procedura di NP, l'utente sollecitava ripetutamente l'operatore, sia telefonicamente che a mezzo fax, affinché provvedesse quanto prima ad eseguire la portabilità delle utenze in epigrafe e a fornire i servizi richiesti;

c. tuttavia il disservizio è stato risolto solo nel mese di luglio 2012 e, nel frattempo, l'utente ha pagato, sino al mese di maggio 2012, le fatture emesse da BT in riferimento alle utenze *business* di cui sopra, nonché tutte le fatture emesse da Fastweb in riferimento alle due linee telefoniche provvisorie attivate il 16 gennaio 2012;

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

i. il risarcimento dei danni subiti, così come previsto dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori;

ii. il rimborso delle fatture, rispettivamente, pagate ai gestori BT Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. nel corso dell'anno 2012, fatto salvo lo storno degli importi non dovuti in relazione alle fatture successivamente emesse;

iii. l'indennizzo per mancata fornitura del servizio, per ritardo cambio operatore e fornitura del servizio;

iv. l'indennizzo per mancata portabilità;

v. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;

vi. l'accertamento delle cause e delle responsabilità in ordine ai disservizi subiti dall'istante;

vii. la risoluzione da parte di Fastweb S.p.A. delle questioni pendenti tra l'utente e BT Italia S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **La posizione degli operatori**

La società BT Italia S.p.A., in merito ai fatti lamentati, ha trasmesso a mezzo mail le schermate del sistema Pegaso dalle quali si evince che, in riferimento alla risorsa numerica 081-5512xxx, l'ordine è stato inviato il 7 febbraio 2012 ed espletato il 20 febbraio 2012; in riferimento alla risorsa numerica 081-5525xxx, l'ordine risulta inviato l'8 giugno 2012 ed espletato il 21 giugno 2012.

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati e, a supporto della propria posizione, ha prodotto le schermate del sistema Eureka di tracciamento della procedura esperita, dalle quali risulta che le richieste di portabilità sono state ripetutamente bocciate dal *donor* (Telecom Italia) con causali di scarto diverse. In riferimento alla numerazione 081-5512xxx, Telecom Italia ha espletato la richiesta in data 20 febbraio 2012, mentre in riferimento alla numerazione 081-5525xxx la richiesta è stata espletata solo in data 21 giugno 2012.

viii. La società Telecom Italia S.p.A., in riscontro ad apposita richiesta di documentazione istruttoria, formulata ai sensi dell'articolo 18, comma 1 e 2 della delibera n. 173/07/CONS, ha fornito, in qualità di operatore *donor*, le schermate del sistema Pitagora inerenti le fasi della procedura eseguita a seguito delle richieste pervenute da Fastweb, e ha dichiarato che: *“Per quanto attiene alla linea n. 081-5525xxx risulta richiesta di attivazione NPG Fastweb del 09/06/2012, DAC (data attesa attivazione) 21/06/2012 e DES (data espletamento) 21/06/2012. Relativamente alla linea n. 081-5512xxx si rileva richiesta di attivazione NPG Fastweb dell'08/02/2012, DAC (data attesa attivazione) 20/02/2012 e DES (data espletamento) 20/02/2012.”*

### **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, su richiesta dell'istante, in data 16 gennaio 2012 Fastweb S.p.A. installava presso la sede della UMA Ascensori due linee telefoniche cui associava due numeri provvisori che avrebbero dovuto funzionare nelle more che fosse portata a compimento la procedura di portabilità delle numerazioni *business* n. 081-5525xxx e n. 081-5512xxx dall'operatore



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(*donating*) BT Italia S.p.A. all'operatore (*recipient*) Fastweb S.p.A. La fattispecie risulta disciplinata dalla delibera n. 35/10/CIR che, in materia di *Number Portability*, dispone che l'operatore *recipient* (nel caso di specie Fastweb) trasmetta la richiesta del cliente al *donor*, titolare della numerazione (in tal caso Telecom Italia), il quale effettuerà delle verifiche tecniche e formali all'esito delle quali trasmetterà la richiesta al *donating* (nel caso di specie BT Italia) che ha in gestione la numerazione e solo all'esito delle verifiche amministrative e tecniche poste in essere anche dal *donating* verrà espletata la NP a DAC (data accettazione consegna). Dalla documentazione in atti si rileva che: in riferimento alla risorsa numerica n. 081-5512xxx, Fastweb ha inoltrato l'ordine a TI il 19 gennaio 2012, con DAC (data accettazione consegna) prevista in data 1 febbraio 2012, la richiesta è stata annullata da Fastweb in pari data con la causale "Annullamento per errore invio file" e il seguente 2 febbraio è stata bocciata dal *donor* con la causale "Il DN non è del tipo linea specificato", per poi essere espletata in data 20 febbraio 2012; in riferimento alla risorsa numerica n. 081-5525xxx si rileva che Fastweb ha trasmesso la richiesta a Telecom Italia in data 27 febbraio 2012, tuttavia TI ha ripetutamente bocciato la richiesta con la causale di scarto "directory number non attivo" e solo l'8 giugno 2012, con DAC (data accettazione consegna) prevista per il successivo 21 giugno, la procedura risulta essere stata espletata.

In relazione a quanto sopra, è emerso che la procedura di *Number Portability* non si è conclusa tempestivamente per impedimenti maturati in sede di verifiche espletate da Telecom Italia, come emerge dalle causali di scarto che l'operatore *donor* (TI) ha dichiarato all'esito delle verifiche tecniche eseguite a fronte della richiesta del *recipient*. Trattandosi quindi di problematiche sorte in una fase in cui l'operatore *donating* non era stato ancora coinvolto, non si ritiene imputabile a BT Italia alcuna responsabilità in ordine alla fattispecie contestata dall'utente. Diversamente, si rileva che Fastweb S.p.A. non ha provato di non avere responsabilità in ordine alle causali di scarto rilevate da Telecom Italia, pertanto il ritardo maturato nell'esecuzione della procedura di *Number Portability* si ritiene ascrivibile alla condotta dell'operatore *recipient*. In particolare, Fastweb non ha dato evidenza della correttezza delle attività eseguite, ma si è limitato a produrre le schermate che tracciano le operazioni compiute, senza tuttavia dimostrare che l'esito negativo delle verifiche non è dipeso da cause imputabili alla condotta assunta. Per quanto sopra esposto, può ritenersi imputabile alla società Fastweb S.p.A. la responsabilità per il ritardo, in assenza di servizio, con cui è stata portata a compimento la procedura di portabilità della numerazione *business* n. 081-5512xxx, in relazione al periodo che va dal 16 gennaio 2012 (data in cui l'istante ha attivato la procedura di NP) al 1 maggio 2012 (data in cui l'utente dichiara di aver interrotto i pagamenti a BT avendo ottenuto il servizio con Fastweb), per un totale di 58 giorni lavorativi, già decurtati dei giorni previsti dall'articolo 6.2 delle condizioni generali di contratto per ottemperare alla procedura di portabilità della numerazione telefonica. Per quanto concerne l'utenza *business* n. 081-5525xxx, sulla quale risulta attivato sia il servizio voce che il servizio ADSL, si rileva che Fastweb può essere ritenuta responsabile della ritardata portabilità in relazione al periodo che va dal 16 gennaio



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2012 (data in cui l'istante ha attivato la procedura di NP) al 21 giugno 2012 (DAC) per un totale di 90 giorni lavorativi, già decurtati dei giorni previsti dall'articolo 6.2 delle condizioni generali di contratto per ottemperare alla procedura di portabilità. In relazione a tanto, l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 6 del citato *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento, per un totale di euro 580,00 (10,00 euro per 58 giorni) per quanto concerne l'utenza n. 081-5512xxx e euro 1.800,00 (10,00 euro, moltiplicati per due servizi, per 90 giorni) per quanto concerne l'utenza n. 081-5525xxx.

In ordine alla richiesta di rimborso degli importi non dovuti, dalla documentazione acquisita in atti risulta incontestato che, a far data dal 16 gennaio 2012, ovvero da quando l'istante ha attivato la procedura di NP, in riferimento alle utenze in epigrafe, i servizi sono stati immediatamente sospesi. In relazione a tanto risultano del tutto ingiustificati gli importi addebitati da BT Italia successivamente al 16 gennaio 2012, pertanto devono essere rimborsate le somme versate dall'utente a fronte delle fatture emesse n. A2012-94924 del 7 febbraio 2012, n. A2012-158193 del 7 marzo 2012, A2012-220376 del 7 aprile 2012, A2012-282215 del 7 maggio 2012. Per le stesse motivazioni gli importi successivamente fatturati da BT, allo stato insoluti, devono essere integralmente stornati e regolarizzata la posizione amministrativa – contabile dell'istante. Diversamente, non può essere accolta la richiesta di storno degli addebiti fatturati da Fastweb S.p.A. in quanto dal dettaglio delle fatture risulta che sulle numerazioni assegnate provvisoriamente i servizi sono stati correttamente somministrati ed anche fruiti dall'utente.

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo da parte di Fastweb, in riferimento al periodo 14 febbraio 2012 (data in cui l'utente dichiara di aver inviato il primo reclamo) - 21 giugno 2012 (DAC della numerazione 5525xxx), ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* per un totale di euro 128,00, in quanto dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia dato riscontro scritto alle numerose segnalazioni inviate, anche a mezzo fax, dall'utente in ordine alla problematica di cui trattasi.

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 Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

**DELIBERA**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società UMA Ascensori nei confronti delle società BT Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 580,00 (*cinquecentottanta/00*) per quanto concerne l'utenza n. 081-5512xxx e euro 1.800,00 per quanto concerne l'utenza n. 081-5525xxx a titolo di indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità;

ii. euro 128,00 (*centoventotto/00*) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente al contratto sottoscritto con la società UMA Ascensori, mediante il rimborso delle fatture n. A2012-94924 del 7 febbraio 2012, n. A2012-158193 del 7 marzo 2012, A2012-220376 del 7 aprile 2012, A2012-282215 del 7 maggio 2012, oltre allo storno degli importi successivamente fatturati, nonché al ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti eventualmente in corso.

4. Le società BT Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. sono rispettivamente tenute, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 18 dicembre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani