



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 142/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ESTROSITÀ S.R.L./ BT ITALIA S.P.A.
(GU14/639/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza della sig.ra Orlando, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Estrosità S.r.l., del 18 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Estrosità S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00793076 e intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 082313707***, ha contestato la sospensione della linea telefonica nelle more della procedura di migrazione.

In particolare, l'istante, già cliente BT Italia S.p.A., ha rappresentato che nel mese di marzo 2018 aderiva ad un'offerta commerciale di Fastweb S.p.A., previa portabilità numerica. In data 13 marzo 2018, nelle more della procedura di trasferimento della predetta numerazione, l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione che interessava la linea telefonica fino alla data del 23 marzo 2018. La totale interruzione dei servizi causava ingenti danni all'attività commerciale.

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

i. la liquidazione degli indennizzi per la mancata fornitura dei servizi e per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta elettronica in data 26 aprile 2018 ha riportato quanto già rappresentato in riscontro alla richiesta di memorie/controdeduzioni formulata dal CORECOM Campania in sede di adozione di provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5, del *Regolamento*. Nello specifico, detta società ha evidenziato che la numerazione di cui si controverte è migrata in data 15 marzo 2018, come si evince da copia delle schermate *Pegaso*; sottolineando l'assenza di reclami inviati dall'istante, antecedentemente alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via preliminare, si deve evidenziare che la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti delle società TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., finalizzata ad acquisire documentazione probatoria e ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare eventuali profili comuni di responsabilità del disservizio.

In riscontro alla predetta richiesta, con nota del 17 luglio 2018 la società TIM S.p.A. ha rappresentato che: *“dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM si riscontra una richiesta di migrazione per servizio Bitstream dati ADSL (scenario migrazione OLO BT Italia a Fastweb), inserita dalla società Fastweb con ordine del 28 febbraio 2018. Tale richiesta risulta andata a buon fine con OK Rete e la data di espletamento della migrazione è il 13 marzo 2018”*. Al riguardo, va precisato che tale assunto è confortato dalla relativa movimentazione tracciata sulle schermate *Wholesale*; va rilevato che detta documentazione probatoria prodotta in copia dalla società TIM S.p.A., in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, è conforme alla sintesi dell'attività gestionale espletata dalla società BT Italia S.p.A. che ha confermato la dismissione del servizio nella data di attesa consegna (*DAC*) coincidente con l'espletamento della migrazione con Fastweb S.p.A. in data 13 marzo 2018.

Alla luce di quanto emerso, si deve evidenziare che la sospensione che ha interessato la linea telefonica dal 13 marzo 2018 al 23 marzo 2018 è dipesa dalla ritardata attivazione dei servizi da parte della società Fastweb S.p.A. che in qualità di operatore *Recipient*, una volta acquisita la risorsa numerica e ricevuta la notifica di espletamento della migrazione non si è prontamente attivata a garantire la funzionalità della linea telefonica.

Per quanto sopra esposto, atteso che la società BT Italia S.p.A. in qualità di *OLO Donating* ha adempiuto agli obblighi regolamentari di cui alla delibera n. 274/07/CONS, processando all'uopo la dismissione dei servizi nella data concordata, nel rispetto dei termini e delle procedure previste dalle condizioni generali di contratto, nonché dalla normativa di settore e che pertanto non sussiste alcuna responsabilità ad essa ascrivibile in ordine al disservizio occorso, la richiesta formulata dall'istante di liquidazione degli indennizzi stabiliti dal citato *Regolamento* non merita accoglimento in questa sede.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 sig.ra Orlando, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Estrosità S.r.l., nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



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, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci