



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 3/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IL CANTINONE DI T. / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 322/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 gennaio 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. 569/14/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 25 febbraio 2014 dell’utente “Il Cantinone” di T.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante ha lamentato la mancata portabilità in BT Italia S.p.A. della linea telefonica n. 081-8968xxx per fatti imputabili al medesimo operatore.

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

a. nel mese di aprile 2013, l'utente, cliente del gestore Telecom Italia S.p.A., ha richiesto, a mezzo di *verbal order*, la migrazione della risorsa numerica n. 081-8968xxx verso l'operatore BT Italia S.p.A.;

b. a seguito della richiesta di migrazione, Telecom Italia disconnetteva dal proprio sistema l'utenza telefonica in questione, ma contestualmente BT Italia non attivava il servizio, pur emettendo regolarmente fattura;

c. a far data dall'aprile 2013, nonostante i numerosi reclami scritti, sulla numerazione 081-8968xxx il servizio telefonico non veniva più fornito e l'utente perdeva anche la titolarità della numerazione.

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

i. l'indennizzo per mancata attivazione del servizio voce e ADSL in riferimento all'utenza *business* n. 081-8968xxx;

ii. l'indennizzo per la perdita della numerazione di cui l'utente era titolare da oltre dieci anni;

iii. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;

iv. il rimborso degli importi pagati, non dovuti e lo storno delle somme fatturate indebitamente;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società BT Italia S.p.A., in merito ai fatti lamentati, non ha inviato memorie nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

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, del Regolamento, ha prodotto memorie, allegando le schermate del sistema Pitagora inerenti le attività condotte nell'ambito del processo di migrazione riferito all'utenza di cui trattasi.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

All'esito delle risultanze istruttorie, è emerso che l'istante, il 14 di aprile 2013, ha fatto richiesta di migrare l'utenza n. 081-8968xxx da operatore *donating* Telecom Italia S.p.A. a operatore *recipient* BT Italia S.p.A. La richiesta risulta essere stata espletata da Telecom Italia il 15 maggio 2013, tuttavia l'operatore *recipient*, per motivazioni che non sono emerse nei termini di istruttoria, non ha attivato il servizio sull'utenza interessata.

In relazione a quanto sopra, posto che a far data dal 15 maggio 2013 la risorsa numerica intestata all'istante risulta in NP-ULL con BT Italia, si rileva che l'operatore *recipient* non ha mai attivato i servizi telefonici richiesti -voce e ADSL- sull'utenza di cui trattasi, benché li abbia puntualmente fatturati a decorrere dal successivo mese di luglio. Pertanto, può ritenersi accertata la responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine sia alla mancata erogazione del servizio a seguito dell'esecuzione della procedura di *Number Portability*, che all'indebita fatturazione, pure oggetto di contestazione da parte dell'istante. L'operatore, dunque, dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del *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 3.240,00, calcolati moltiplicando l'importo di euro 20,00 (10,00 euro per l'assenza di servizio voce e 10,00 euro per l'assenza del servizio ADSL) per 162 giorni intercorrenti dal 15 maggio 2013 (data in cui risulta che la risorsa numerica è transitata in BT Italia) al 24 ottobre 2013 (data in cui l'utente ha comunicato a BT la risoluzione del contratto). La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'utente mediante il rimborso degli importi pagati e non dovuti, fatturati nel documento A2013-338919 del 7 luglio 2013, oltre allo storno degli ulteriori altri importi indebitamente fatturati successivamente.

Diversamente, non può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione dell'indennizzo di cui al punto sub *ii*), in quanto dalle risultanze istruttorie non emerge la perdita della titolarità della numerazione da parte dell'utente che, di fatto, non ha dimostrato di averne richiesto la riassegnazione.

La richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo può trovare accoglimento, limitatamente al periodo intercorrente dal 24 ottobre 2013 (data in cui risulta che l'utente abbia inviato il primo reclamo) al 19 febbraio 2014 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com. competente), per un totale di euro 118,00, computati ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* (1 euro al giorno per 118 giorni).

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 ditta "Il Cantinone" di T. nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente l'utenza 081-8968xxx, mediante lo storno degli importi fatturati insoluti, oltre al rimborso degli importi fatturati nel documento A2013-338919 del 7 luglio 2013.

3. 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 per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 3.240,00 a titolo di indennizzo, computato come sopra, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento;

ii. euro 118,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*".

4. Le società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, 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.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Napoli, 13 gennaio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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