



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 41/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SAMPIERDARENA UNO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1058/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 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 denominato *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 la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA l’istanza di Sampierdarena uno del 19 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il ritardo di portabilità, l'interruzione del servizio, la perdita di numerazioni telefoniche, la mancata risposta ai reclami nei confronti di BT Italia S.p.A. (di seguito BT o Società). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e nelle memorie presentate, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 16 marzo 2009 l'istante stipulava un contratto con BT per la portabilità delle seguenti numerazioni: 010/ 4224xxx, 010/ 4694xxx, 010/ 4694yyy dal precedente operatore Fastweb S.p.A. (di seguito FASTWEB);

b. a seguito del mancato perfezionamento della procedura di portabilità, nel mese di settembre 2009, il referente commerciale di BT, che aveva proposto il predetto contratto, informava l'utente della necessità di stipulare un nuovo contratto avente il medesimo oggetto *“in quanto il precedente, sottoscritto in data 16 marzo 2009, aveva subito la decadenza per scadenza dei termini; erano infatti già decorsi oltre sei mesi dalla sottoscrizione”*; conseguentemente l'istante provvedeva a sottoscrivere il nuovo contratto in data 28 settembre 2009;

c. in data 7 ottobre 2009, FASTWEB proponeva una “controfferta” per evitare il passaggio verso BT;

d. in data 8 ottobre 2009, BT comunicava all'utente, via e-mail, che, nel mese di ottobre 2009, avrebbe avuto inizio l'attività volta all'istallazione del servizio;

e. in data 19 ottobre 2009, l'utente comunicava a BT la stipula di un nuovo contratto con FASTWEB nel quale era contenuta la seguente clausola: *“con l'accettazione della presente [proposta, l'utente] esprime la sua volontà di rimanere cliente FASTWEB, annulla la migrazione verso altro gestore che aveva iniziato utilizzando il codice di migrazione fornito da FASTWEB precedentemente (...). Inoltre le ricordiamo che per bloccare definitivamente la sua richiesta di migrazione, è necessario anche comunicazione tramite raccomandata A/R ad altro gestore”*;

f. in data 12 novembre 2009, un dipendente della SIT comunicava l'intervento tecnico da parte di BT, e l'utente chiariva di non essere interessato a detto intervento in ragione della disdetta inviata a BT; un operatore di BT conseguentemente contattava l'utente chiedendo informazioni in merito al recesso; in tale occasione l'utente spiegava che la ragione del recesso consisteva nel prolungarsi dei tempi e nella mancanza di interesse manifestata dal referente commerciale e dagli operatori del servizio clienti di BT;

g. in data 30 novembre 2009, avvedutosi del mancato funzionamento delle linee telefoniche, l'utente contattava il servizio clienti di FASTWEB, il quale comunicava che, dal 26 novembre 2009, le linee erano passate a BT;

h. il servizio funzionava saltuariamente per poi venir disattivato definitivamente in data 14 dicembre 2009;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. in data 2 dicembre 2009, l'utente inviava, via raccomandata A/R, a BT la richiesta di interruzione della procedura di migrazione verso BT, dando atto delle circostanze descritte e richiedendo espressamente di rimanere con il precedente gestore;
- j. in data 21 dicembre 2009, l'utente presentava, via fax, reclami denunciando l'accaduto a BT e Telecom Italia S.p.A. (di seguito TELECOM);
- k. in data 18 gennaio 2010, inviava una richiesta di rientro a TELECOM;
- l. in data 1° aprile 2010, inviava una richiesta a BT di rilascio delle linee nei confronti di TELECOM;
- m. in data 30 giugno 2010, l'utente ribadiva la propria richiesta di recesso nei confronti di BT;
- n. in data 18 febbraio 2010, TELECOM comunicava che il mancato rientro in TELECOM derivava dal fatto che la stessa *“non riesce a prendere le linee da parte di BT”*.

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

- i. l'indennizzo per omessa o ritardata attivazione del servizio;
- ii. l'indennizzo per interruzione del servizio;
- iii. l'indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero;
- iv. l'indennizzo per perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore;
- v. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

BT, in relazione all'interruzione del servizio, osserva che la *“problematica consiste nel fatto che il cliente ha rifiutato l'installazione del servizio VIP (offerta ITGABI-S-012464)”*.

Con riferimento al mancato rientro in TELECOM in relazione alla numerazione 010/4694xxx, BT produce le schermate dalle quali risulta che la stessa ha inviato a TELECOM la richiesta di cessazione con rientro in data 9 aprile 2010 e che *“da notifica ricevuta sull'OLO Gateway, la linea suddetta risultava cessata in data 23 aprile 2010, coma da schermata allegata”*.

Per quanto attiene alla linea 010/4694yyy, BT osserva che essa *“non risultava migrata ed era presente un rifiuto nel 2011. Il tkt 1-6393882924 di supporto specialistico aperto al delivery di verifiche sull'utenza chiariva che la linea era attiva con BT, per cui si chiedeva al delivery la cessazione con richiesta di rientro verso Telecom Italia stante*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il provvedimento ex art. 5 pendente al CO.RE.COM (...). Ad aprile 2014 è stato contattato il cliente il quale ha riferito di aver attivato altri numeri”.

FASTWEB, chiamata a fornire chiarimenti ai fini istruttori, ai sensi dell’articolo 18 del Regolamento, evidenzia quanto segue: *“in data 7 aprile 2009 è pervenuta a FASTWEB, da parte di BT Italia una richiesta di migrazione per le numerazioni oggetto della controversia. Tale procedura è stata annullata per “Sessione scaduta” dato che non è stata mai avviata la fase 3. A sostegno delle predette circostanze si depositano le relative schermate del software eureka (doc. 1-4)”. In data 29 maggio 2009 è stata avviata una seconda richiesta di migrazione da parte di BT, la quale è stata annullata in fase 3, con la causale “codice di migrazione incongruente con codice di migrazione donating1”. In data 14 ottobre 2009 è stata avviata una terza richiesta di migrazione delle numerazioni telefoniche dell’Istante, sempre da parte di BT, che è stata annullata in fase 3 con la causale: “codice sessione incongruente con codice di migrazione donating1”. In data 19 ottobre 2009, l’utente ha chiesto a FASTWEB l’applicazione di una nuova offerta commerciale con contestuale annullamento della procedura di migrazione. Il giorno seguente, 20 ottobre 2009, FASTWEB ha comunicato a BT il ripensamento dell’istante. Ciononostante, BT, in data 29 novembre 2009, avviava la fase 3 della procedura di migrazione, espletandola il 26 novembre 2009. A seguito della notifica dell’avvenuto espletamento della procedura di migrazione, FASTWEB ha provveduto alla chiusura dell’account.*

TELECOM, chiamata a fornire chiarimenti ai fini istruttori, ai sensi dell’articolo 18 del Regolamento, osserva quanto segue: *“il numero 010/ 4224xxx non è presente nei sistemi informativi di TELECOM ITALIA ed è una numerazione nativa BT. Per il numero 010/ 4694xxx è presente attivazione NPG FASTWEB mediterranea dal 26 agosto 2002, attivazione NPG BT Italia S.p.A. dal 26 novembre 2009, cessazione con rientro inserita da OLO rifiutata il 17 febbraio 2010 per ‘ordinativo annullato su richiesta OLO [...]’. Per il numero 010/ 4694yyy è presente una richiesta di rientro da BT Italia emessa il 30 novembre 2013 che è andata in scarto con causale la seguente causale: il cliente rifiuta il rientro”. A tal proposito TELECOM precisa che la richiesta di rientro relativa alla numerazione 010/ 4694yyy, inviata da BT, è stata ricevuta da TELECOM in data 10 febbraio 2010, con data di attesa consegna al 17 febbraio 2010, rimodulata al 23 ottobre 2010 e successivamente annullata con la causale predetta.*

TELECOM, osserva inoltre che, nei propri sistemi, risulta un’ulteriore richiesta di cessazione con rientro inviata da BT, *“con data ricezione ordine 30 novembre 2013, data di attesa consegna 6 dicembre 2013 rifiutato con la seguente causale: rifiuto del rientro da parte del cliente. Sui sistemi di TELECOM risulta altresì che il motivo del rifiuto deriva dal fatto che il cliente vorrebbe il rientro in relazione alla diversa numerazione 010/ 4694xxx”. In ragione delle risultanze istruttorie, TELECOM conclude che: “la mancata esecuzione del rientro in TELECOM ITALIA” si spiega in ragione del “contatto telefonico con il cliente che ha comunicato la propria intenzione di aver rinunciato impedendo il proseguimento delle operazioni tecniche richieste”.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono esse accolte nei termini che seguono.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio, a seguito della procedura di migrazione, ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano.

La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i *“contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. A valle di tale normativa, l'AGCOM ha adottato la del. n. 274/07/CONS recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, la del. n. 41/09/CIR recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 277/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”* e la delibera 52/09/CIR recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”*. Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione, in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse (“OK” o “KO”) entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Tanto premesso, con riferimento al caso di specie, dalla ricostruzione dei fatti è possibile distinguere tre distinte procedure di portabilità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La prima, da FASTWEB a BT, avviata sulla base del contratto sottoscritto con BT in data 16 marzo 2009.

La seconda, da FASTWEB S.P.A. a BT, avviata sulla base di un secondo contratto sottoscritto con BT in data 28 settembre 2009.

La terza, da BT a TELECOM, sulla base di una richiesta di rientro presentata a TELECOM il 18 gennaio 2010, con DAC prevista per il 22 gennaio 2010.

Occorre precisare le richieste di migrazione predette risultano aver ad oggetto le numerazioni 010/ 4694xxx e 010/ 4694yyy, mentre nei contratti in atti non è presente la numerazione 010/ 4224xxx cui l'istante fa riferimento nell'atto introduttivo del presente procedimento.

Tanto premesso, con riferimento alla procedura di migrazione avviata sulla base del contratto sottoscritto il 16 marzo 2009, dalla documentazione prodotta da FASTWEB risulta che BT abbia inviato, in data 7 aprile 2009, una richiesta di migrazione per le numerazioni 010/ 4694xxx e 010/ 4694yyy, poi annullata per "sessione scaduta", atteso che non è stata mai avviata la fase 3. In data 29 maggio 2009, inoltre, BT Italia ha inviato un'ulteriore richiesta di rilascio della risorsa a FASTWEB, poi annullata in fase 3, con la causale "*codice sessione incongruente con il codice di migrazione donating1*". Con riferimento a detta procedura di migrazione, BT non risulta aver informato l'utente delle problematiche emerse in corso di procedura, per cui ne deriva una responsabilità per inadempimento degli oneri informativi, ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3, allegato A, del. n. 73/11/CONS, per ciascuno dei servizi interessati.

Quanto al *dies a quo* per il calcolo degli indennizzi, poiché nel contratto non risulta indicata la data in cui si sarebbe dovuto perfezionare il passaggio BT, né quest'ultima produce le condizioni generali di contratto sul punto, si deve fare riferimento alle tempistiche previste dalla normativa di settore. A tal riguardo, l'articolo 1, comma 2, lett. c) del n. 41/09 dispone che l'operatore *donating*, una volta ricevuta la richiesta per il rilascio della linea da parte dell'operatore *recipient*, fornisca l'esito delle stesse al *recipient* entro 5 giorni lavorativi (fase 2) decorsi i quali l'operatore *recipient* avvia la fase 3. A tal proposito, poiché BT ha inviato la prima richiesta di rilascio della risorsa a FASTWEB in data 7 aprile 2009, avrebbe dovuto avviare la fase 3, o comunque informare l'utente delle problematiche connesse al ritardo di portabilità in data 12 aprile 2009. BT, viceversa, non dimostra di aver avviato la fase 3, né di aver informato il cliente in merito prima del 28 settembre 2009, data della stipula del nuovo contratto.

Per le considerazioni che precedono, la Società sarà tenuta a corrispondere un equo e congruo indennizzo, in considerazione della natura *business* del contratto e del numero dei servizi interessati (tre, di cui due – ADSL e fonia – sull'utenza 010/ 4694xxx e uno – fonia – sull'utenza 010/ 4694yyy) dalla ritardata attivazione, ai sensi dell'articolo 3, all. A, alla del. n. 73/11/CONS, dal 13 aprile 2009 al 28 settembre 2009, per un totale di 168 giorni. Trattandosi di procedura per il cambio di operatore l'importo unitario di euro 15,00



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(quindici/00) per ciascun servizio è ridotto ad un quinto ai sensi dell'art.3, comma 3, allegato A, alla delibera n. 73/11/CONS.

Con riferimento alla seconda procedura di migrazione, da FASTWEB S.P.A. a BT, avviata sulla base del secondo contratto sottoscritto con quest'ultimo operatore, in data 28 settembre 2009, è emerso quanto segue:

- in data 14 ottobre 2009 BT avviava la richiesta di migrazione nei confronti di FASTWEB per le seguenti numerazioni: 010/ 4694xxx e 010/ 4694yyy;

- in data 19 ottobre 2009, l'utente stipulava un nuovo contratto con FASTWEB e quest'ultima provvedeva, in data 20 ottobre 2009, a comunicare il ripensamento a BT; ciononostante BT Italia espletava la procedura in data 26 novembre 2009. A seguito dell'espletamento della procedura di migrazione, FASTWEB procedeva alla chiusura dell'*account* dell'utente. Con riferimento a tale fattispecie, dunque, non si può ravvisare una responsabilità di BT per ritardata portabilità atteso che è l'utente ad aver manifestato la volontà di interrompere la procedura di migrazione verso quest'ultimo operatore, tra l'altro ben oltre i 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto.

Con riferimento alla terza procedura di migrazione, da BT a TELECOM, in relazione alla numerazione 010/ 4694xxx non risulta confermata la circostanza descritta da BT nelle memorie presentate secondo la quale la numerazione 010/ 4694xxx è passata ad altro OLO nel 2010. Dalle schermate Pitagora prodotte dal TELECOM risulta viceversa che dal 26 novembre 2009 la numerazione 010/ 4694xxx fosse attiva con NPG BT Italia e che sia stata inserita una richiesta di cessazione con rientro dall'OLO poi rifiutata il 17 febbraio 2010 con la causale "*ordinativo annullato su richiesta OLO*".

A seguito di specifica richiesta istruttoria sul punto, BT, nel confermare di essere stato l'OLO che ha rifiutato la richiesta di rientro, non fornisce alcuna documentazione atta a giustificare le ragioni dell'annullamento della richiesta in questione, limitandosi ad indicare, di aver inoltrato, un'ulteriore richiesta di rientro in data 9 aprile 2010, successivamente andata in scarto per linea cessata, in data 23 aprile 2010. Poiché dalla documentazione in atti risulta che BT ha annullato la richiesta di rientro in TELECOM, non assecondando la volontà del cliente, BT deve essere ritenuta responsabile del mancato rientro in TELECOM, ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell' allegato A, alla del. n. 73/11/CONS, dalla data dell'ordinativo di annullamento 17 febbraio 2010 e fino alla data del 9 aprile 2010, data in cui la Società dimostra di essersi attivata nuovamente per il rientro in TELECOM, per un totale di 51 giorni.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato rientro in relazione alla numerazione 010/ 4694yyy, si osserva quanto segue. Dalla documentazione in atti, risulta che BT abbia avviato la relativa procedura di rientro, una prima volta, in data 10 febbraio 2010 e una seconda volta in data 30 novembre 2013, entrambe andate in scarto con la causale il cliente rifiuta l'intervento tecnico. Poiché l'istante ha mostrato un interesse contrario al rientro della numerazione in questione in TELECOM e poiché il disservizio di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cui si chiede l'indennizzo è addebitabile alla condotta dallo stesso istante tenuta, va rigettata la richiesta di indennizzo sul punto.

Quanto alla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio, dal 14 dicembre 2009 al 10 aprile 2010, in relazione alle utenze 010/ 4694xxx e 010/ 4694yyy, vale ricordare che, in ossequio alle regole sull'onere della prova in materia contrattuale, l'attore deve dare *“prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte: sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo”* (Cassazione civile, SS.UU., 30 ottobre 2001, n. 13533). Nel caso di specie, dalla documentazione in atti risulta che, nel periodo di interruzione del servizio, l'utente fosse attivo con BT, e dunque spettava alla SOCIETÀ, in qualità di debitore convenuto, dimostrare le ragioni della mancata erogazione del servizio previsto nel contratto (fatto estintivo). Non può considerarsi adempiuto l'onere probatorio sul punto da parte della Società nel generico riferimento ad un *“rifiuto dell'installazione del servizio VIP”* per le ragioni che seguono.

Appare opportuno, anzitutto, evidenziare la circostanza che, in data 20 ottobre 2009, FASTWEB ha fornito un *“KO”* alla richiesta di migrazione da parte di BT, con la causale di scarto *“ripensamento del cliente”*. BT, dunque, in presenza di un *“KO”* da parte dell'operatore *donating*, non avrebbe dovuto avviare la fase 3, e dunque perfezionare la procedura di migrazione.

In secondo luogo, deve evidenziarsi che, in ossequio a principi generali di correttezza e buona fede, BT, preso atto della volontà del cliente di rimanere con FASTWEB, sia nelle comunicazioni telefoniche, sia con la raccomandata inviata nel dicembre 2009, avrebbe dovuto informare l'istante, delle azioni da intraprendere a tal fine, della circostanza del sopravvenuto passaggio a BT e delle conseguenze della mancata installazione del servizio VIP. Non avendo la Società adempiuto al suddetto onere informativo, l'utente, al momento del rifiuto dell'installazione del servizio VIP, non poteva immaginare il passaggio a BT contro la sua volontà, né la circostanza che un recesso manifestato nella fase di *provisionig* tecnico o un rifiuto all'installazione del servizio avrebbero causato l'interruzione del servizio.

Allo stesso tempo deve tuttavia segnalarsi che l'utente ha in parte contribuito a causare il disservizio di cui è vittima per le ragioni di seguito indicate.

In primo luogo perché ha manifestato la volontà di interrompere l'attivazione del servizio, oltre i dieci giorni dalla stipula del contratto; in secondo perché la prima raccomandata contenente la richiesta di interruzione della procedura di migrazione verso BT in atti risulta inviata alla Società, via A/R solo il 2 dicembre 2009, e dunque oltre un mese dalla comunicazione da parte FASTWEB della necessità di inviare a BT, con la formalità della raccomandata A/R, la richiesta di interruzione della procedura di migrazione.

Per tale ragione BT può considerarsi solo parzialmente responsabile del disservizio consistente nell'interruzione del servizio subito dall'utente, e dunque appare equo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

applicare un indennizzo giornaliero, parametrato su quello previsto per l'interruzione del servizio imputabile esclusivamente all'operatore, ma ridotto alla metà.

La Società sarà dunque tenuta a corrispondere un equo e congruo indennizzo, in considerazione della natura *business* del contratto e del numero dei servizi (3) interessati dall'interruzione, per un totale di 117 giorni (dal 14 dicembre 2009 al 10 aprile 2010), ai sensi dell'art. 12 dell'all. A alla del. n. 73/11/CONS. Con riferimento all'interruzione dei servizi voce e fonia, trattandosi di servizi principali l'indennizzo andrà parametrato sull'art. 5, comma 1, dell'all. A alla del. n. 73/11/CONS, tenuto conto della natura *business* del contratto.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, essa non può essere accolta in quanto l'utente non dimostra di essersi attivato in alcun modo per recuperare la numerazione in questione. Al contrario, l'istante dichiara di essere stato contattato nel 2014 da BT per sapere se era ancora interessato al mantenimento dei numeri e di aver rifiutato in quanto nel frattempo aveva provveduto ad attivare nuove numerazioni in sostituzione dei precedenti, atteso il prolungarsi dell'assenza del servizio.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché BT non dimostra di aver gestito i reclami presentati a partire dal 18 dicembre 2009, relativi all'interruzione del servizio, la Società sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, all. A del. n. 73/11, nella misura massima di 300,00 euro.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CO.RE.COM e ha presenziato personalmente, per mezzo del l.r.p.t. della società, innanzi all'Autorità.

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 di SAMPIERDARENA UNO nei confronti della società BT ITALIA S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT ITALIA S.p.A. è tenuta a pagare 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:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. euro 1.512,00 (millecinquecentododici/00) a titolo di indennizzo per inadempimento degli oneri informativi in relazione alle problematiche tecniche concernenti l'attivazione dei servizi interessati di cui al contratto sottoscritto con BT in data 16 marzo 2009 (euro 3,00 per 168 giorni complessivi dal 13 aprile 2009 al 28 settembre 2009, per ciascuno dei tre servizi interessati);
- ii. euro 1.020,00 (milleventi/00) a titolo di indennizzo per ritardato rientro in TELECOM dell'utenza 010/ 4694xxx, rispetto alla richiesta del 18 gennaio 2010 (euro 10,00 per 51 giorni complessivi dal 17 febbraio 2010 al 9 aprile 2010 per ciascuno dei due servizi attivi sulla predetta utenza);
- iii. euro 1.755,00 (millesettecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei tre servizi attivi sulle utenze 010/ 4694xxx e 010/ 4694yyy (euro 5,00 per 117 giorni complessivi dal 14 dicembre 2009 al 10 aprile 2010 per ciascuno dei tre servizi predetti);
- iv. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. La società BT ITALIA S.p.A., è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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.

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 www.agcom.it.

Roma, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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