



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 497/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
AMATO MULTISERVICE / BT ITALIA S.P.A. - TELECOM ITALIA S.P.A. -  
WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 1352/16)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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. 88/16/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 l’istanza del sig. Amato, quale legale rappresentante *pro tempore* della società Amato Multiservice, del 30 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La società Amato Multiservice, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0815446xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione verso la società BT Italia S.p.A., nonché la perdita della predetta numerazione.

In particolare, l'istante, già cliente Fastweb, ha rappresentato di essere stato contattato, in data 25 febbraio 2013, da un *dealer* di BT Italia S.p.A. che gli proponeva un'offerta commerciale vantaggiosa, impegnandosi ad inviare successivamente la *brochure* commerciale; alla ricezione in data 26 febbraio 2013 del materiale cartaceo inerente all'offerta "*Vip Club*", l'istante verificava che la copia del contratto scritto riportava condizioni economiche diverse da quelle proposte telefonicamente e, pertanto, in data 1 marzo 2013 comunicava alla società BT Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto con nota inviata prima a mezzo fax, e poi a mezzo raccomandata A.R. n. 14554437625 - 4, ricevuta dalla predetta società in data 7 marzo 2013, come si evince dal timbro apposto su copia dell'avviso di ricevimento. Tale volontà di recedere contrattualmente veniva ribadita dall'istante mediante mail dell'11 marzo 2013, in riscontro alla nota di pari data con la quale la società BT Italia S.p.A. confermava l'avvenuta lavorazione dell'ordinativo di attivazione del servizio VIP - ULL - SIP. Successivamente, in data 26 marzo 2013 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi, che venivano ripristinati dopo tre giorni e poi nuovamente sospesi a far data dal 5 aprile 2013. A fronte della totale interruzione dei servizi, l'istante chiedeva l'attivazione di entrambi i servizi con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., che una volta ricevuto l'ordinativo, in data 23 aprile 2013 provvedeva a comunicare all'istante il KO ricevuto in data 22 aprile 2013 con causale di scarto "*codice di migrazione errato*". A seguito di tale informativa, l'istante veniva a conoscenza mediante contatto telefonico al centro assistenza clienti BT, che l'utenza era transitata in Telecom Italia S.p.A. e che pertanto, solo rivolgendosi a tale operatore, l'istante avrebbe potuto recuperare la numerazione. Pertanto, in data 16 maggio 2013 l'istante richiedeva l'attivazione del contratto "*Linea Valore + con profilo Tutto Senza Limiti ADSL*". Pur tuttavia, nonostante numerosi reclami, la procedura di attivazione non si perfezionava e, stante la perdita della numerazione storica, l'istante si vedeva costretto ad attivare una nuova linea telefonica, la n. 08118900xxx con l'operatore Vodafone Italia S.p.A.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione e per l'omessa portabilità del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0815446xxx, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. lo storno di ogni importo allo stato insoluto;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società BT Italia S.p.A. con nota del 23 giugno 2016 ha rappresentato che: *“a seguito della richiesta di cessazione dei servizi formalizzata in data 1 marzo 2013, gli stessi attivati in data 22 marzo 2013 sono stati cessati in data 8 aprile 2013. Al riguardo, si rappresenta che ogni numerazione cessata rientra dopo qualche giorno nella casa nativa dell'operatore proprietario della risorsa di rete”*.

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. con nota del 21 luglio 2016 ha rappresentato quanto segue: *“dalle opportune verifiche è emerso che in data 22 aprile 2013 la convenuta, in qualità di OLO Recipient, riceveva un KO per codice migrazione errato, comunicato il successivo 23 aprile 2013 all'istante, come da lui sostenuto; tuttavia, tale KO si presentava nello scenario Wind Recipient - Fastweb Donating, e non BT Donating”. Mediante tale informativa, Wind Recipient ha ottemperato agli oneri informativi imposti all'OLO Recipient dalla delibera n 274/07/CONS. Con riferimento agli eventuali reclami inviati dall'istante, si rappresenta che in data 5 giugno 2013 la convenuta provvedeva a contattare l'istante e a confermarli ancora una volta l'impossibilità di attivare la linea telefonica. Alla luce della suddetta ricostruzione dei fatti, la convenuta chiede l'estromissione, come già in primo grado, dalla presente procedura”*.

### **3. Motivazione della decisione**

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

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. di estromissione dalla presente procedura, già avanzata in sede conciliativa, è stata accolta dalla parte istante anche alla luce di quanto emerso dalla documentazione prodotta agli atti e dalle dichiarazioni rese in sede di udienza, attesa l'assenza di profili di responsabilità ascrivibili a detta società in ordine alla questione controversa.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta in data 25 febbraio 2013, ad una proposta commerciale con la società BT Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0815446xxx precedentemente



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

attiva con la società Fastweb S.p.A., e che alla ricezione della documentazione contrattuale avvenuta il giorno successivo, in data 1 marzo 2013 l'istante medesimo ha dichiarato esplicitamente la sua decisione di recedere dal contratto.

A fronte della mutata volontà dell'istante, la società BT Italia S.p.A., in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società Fastweb S.p.A., in qualità di *Donating*, apposita notifica al fine di interrompere il processo di migrazione. Peraltro, la società BT Italia S.p.A. non solo non ha fornito prova di avere inviato al *Donating* la notifica di mutata volontà, allorquando non era stata ancora validata la richiesta di migrazione, ma non ha neppure dimostrato di avere adempiuto agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione inversa.

Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare il *Donating* e fornire adeguata informativa all'istante in ordine agli adempimenti di competenza per la migrazione inversa. Laddove la società BT Italia S.p.A. si è limitata a processare la cessazione *standard* di entrambi i servizi, perseverando peraltro nella relativa fatturazione, senza però informare l'istante in ordine al transito naturale della risorsa numerica nella divisione rete di Telecom Italia.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi di cui al punto *i*), può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica *de qua*, circoscritta al periodo intercorrente dal 5 aprile 2013 al 13 novembre 2013 (data di attivazione di nuova linea telefonica con l'operatore Vodafone Italia S.p.A.) per il numero di 222 giorni, è ascrivibile alla responsabilità della società BT Italia S.p.A.

Pertanto, la stessa implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, parametro quest'ultimo che deve essere computato per ciascun servizio in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio. Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di storno degli insoluti segnatamente al periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi.

Diversamente, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), è emerso, all'esito delle risultanze istruttorie, che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione "storica", *id est* la n. 0815446xxx, è imputabile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, a seguito della richiesta di attivazione del 16 maggio 2013 e dei numerosi reclami documentati agli atti a partire dal 24 giugno 2013, la società BT Italia S.p.A. ha dimostrato di avere inoltrato alla società Telecom Italia S.p.A. la richiesta di "rientro riaccordata" il recupero della numerazione *de qua* nella gestione della società Telecom Italia S.p.A. Tale circostanza, peraltro comunicata all'istante dalla stessa società con nota del 30 maggio 2013, allegata in copia agli atti, è stata confermata dalla stessa società Telecom Italia S.p.A., che con nota dell'11 luglio 2013 ha comunicato in riscontro alle numerose mail di segnalazione che "non si può conoscere la tempistica in quanto la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*cessazione con rientro la effettua l'attuale gestore, ma eventualmente il cliente può sollecitarla direttamente a lui. Di solito ci vogliono due/tre settimane".*

Tuttavia, emerge dalla documentazione acquisita agli atti che la società Telecom Italia S.p.A., una volta acquisita la richiesta di rientro della numerazione, come risulta da apposito modulo contrattuale sottoscritto dall'istante in data 16 maggio 2013, non si è attivata a garantire il recupero della numerazione, ma non ha neppure informato l'istante di avere sollecitato il settore di competenza.

All'esito delle risultanze istruttorie, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. non si è mai attivata per processare la richiesta di rientro della predetta risorsa numerica, né ha mai comunicato all'istante la sussistenza di eventuali ostacoli all'acquisizione della linea, limitandosi a comunicare, nel corso della presente procedura, con email del 16 luglio 2013 di avere aperto un ticket n. 6294245908 per la risoluzione del disservizio.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica n. 0815446xxx, ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A., deve ritenersi accoglibile e va computata secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 9 e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*.

Sul punto va chiarito che dalla espletata istruttoria, ed in particolare dalla disamina della documentazione prodotta agli atti, è emerso che le note scritte inviate dalla medesima società all'istante, oltre a non essere rispondenti a quanto richiesto dal sig. Amato, risultano generiche e non conformi a quanto prescritto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale *"L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti"*. Pertanto, nel caso di specie deve ritenersi sussistente la mancanza di ascolto, di dialogo e di contraddittorio con il gestore che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo. Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto del 25 giugno 2013, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 1021 giorni intercorrenti dal 25 luglio 2013 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 10 maggio 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 300,00 (trecento/00)



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso ripartito in misura della metà su entrambe le società, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Amato, quale legale rappresentante *pro tempore* della società Amato Multiservice, nei confronti delle società BT Italia S.p.A. e Telecom 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 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 3.330,00 (tremilatrecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 222 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 5 aprile 2013 al 13 novembre 2013, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

ii. euro 3.330,00 (tremilatrecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 222 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 5 aprile 2013 al 13 novembre 2013, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS.

3. La società BT Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

mediante lo storno degli importi, allo stato insoluti, fatturati nel periodo di mancata erogazione dei servizi, con emissione di contestuale nota di credito.

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica, quale importo massimo previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 9, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, della delibera n. 73/11/CONS.

5. Entrambe le società sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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.

Roma, 10 novembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi