

DELIBERA n. 5/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ADA DI F. M. & C. / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1100/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 30 gennaio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il d. l.vo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante “*Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti*” e s.m.i., di seguito “Regolamento”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 1 agosto 2013, acquisita al protocollo n. 43370/13/NA, con la quale la società ADA di F. M. & C., rappresentata dal dott. Milizia, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 2 settembre 2013 (prot. n. 46592/13) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l’avvio di un procedimento istruttorio

finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 9 ottobre 2013;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 14 ottobre 2013, prot. n. 53302/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, alla società Telecom Italia S.p.A. richiesta di integrazione istruttoria inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 18 ottobre 2013, prot. n. 54092 di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società ADA di F. M. & C., intestataria dell'utenza telefonica n. 070.9329xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl che ha interessato la predetta risorsa numerica in pendenza della procedura di migrazione dalla società BT Italia S.p.A. alla società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha lamentato che, a seguito della richiesta di rientro in Telecom Italia, riscontrava la sospensione di entrambi i servizi. In sede di conciliazione, la società Telecom Italia S.p.A. asserviva che la mancata fornitura dei servizi era dipesa dal mancato rilascio della disponibilità della linea da parte del *Donating*; di converso, la società BT Italia S.p.A. deduceva che il mancato ripristino dei servizi era dipeso dalla società Telecom Italia S.p.A.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto:

- i) il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione di entrambi i servizi;
- ii) il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del medesimo Regolamento, istanza di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora, si evince che la numerazione 070.9329xxx è rientrata in

Telecom Italia S.p.A. in data 14 giugno 2013 a fronte di un ordinativo di cessazione con rientro inserito in data 23 ottobre 2012.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte.

Dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che, con nota del 27 maggio 2013, la società BT Italia S.p.A., in pendenza della procedura di conciliazione esperita presso la Camera di Commercio di Cagliari, ha comunicato alla parte istante *“di avere espletato correttamente tutte le procedure previste nel processo di migrazione OLO. In data 5 novembre 2012 la deconfigurazione dalla nostra rete è occorsa proprio per permettere il completamento della migrazione da parte del gestore Recipient Telecom Italia, su cui pertanto cade la responsabilità del completamento dell'attivazione”*.

Tale asserzione è conforme a quanto tracciato dalle schermate di Pitagora, prodotte in copia dalla società Telecom Italia S.p.A.; infatti, a fronte dell'ordinativo di cessazione con rientro inserito dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 23 ottobre 2012, risulta che la società BT Italia S.p.A. ha provveduto alla dismissione del servizio proprio in data 5 novembre 2012, data quest'ultima concordata (DAC); laddove, l'effettivo rientro della numerazione in Telecom Italia è avvenuto solo in data 14 giugno 2013.

Pertanto, la ritardata attivazione del servizio non è ascrivibile alla società BT Italia S.p.A., in qualità di *Donating*, bensì alla società Telecom Italia S.p.A., che, in qualità di *Recipient*, una volta acquisita la risorsa numerica, avrebbe dovuto attivarsi al completamento della procedura di migrazione, e, nel contempo, avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, ostativi all'attivazione del servizio.

CONSIDERATO che la documentazione probatoria prodotta dalle società Telecom Italia 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 concordata del 5 novembre 2012, a seguito della notifica dell'ordinativo di cessazione con rientro processato in data 23 ottobre 2012 dalla società Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante non è ascrivibile alla società BT Italia S.p.A., bensì alla società Telecom Italia S.p.A., nei confronti della quale, tuttavia, la parte istante non ha avviato la presente procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità ;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società ADA di F. M. & C. in data 1 agosto 2013.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Napoli, 30 gennaio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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