



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 59/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.S.I. AUTOMAZIONI/BT ITALIA S.P.A.
(GU14/356/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 giugno 2017;

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. 125/17/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*” di seguito “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Rampazzo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società A.S.I. Automazioni, del 16 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società A.S.I. Automazioni, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 0498984xxx e 049634xxx, ha contestato la perdita delle predette numerazioni, a seguito del mancato rientro delle stesse in Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Fastweb S.p.A., nel mese di novembre 2015 aderiva ad una proposta di abbonamento con la società BT Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, previa migrazione delle predette risorse numeriche da Fastweb S.p.A. Di seguito, a fronte della scarsa trasparenza contrattuale, in data 7 dicembre 2015 l'istante formalizzava disdetta contrattuale con la società BT Italia S.p.A., poi reiterata in data 15 dicembre 2015. A distanza di appena un giorno, in data 16 dicembre 2015 la società BT Italia S.p.A. comunicava all'istante l'avvio della procedura di attivazione del servizio "Vip Duet"; e nell'immediato l'istante contattava il servizio assistenza clienti per assicurarsi dell'avvenuta ricezione della richiesta di disdetta contrattuale; nonostante le rassicurazioni ricevute dalla società BT Italia S.p.A., in data 5 febbraio 2016 la società Fastweb S.p.A. comunicava il completamento della migrazione e la conseguente dismissione dei servizi. Pertanto, acquisito il codice di migrazione dalla società BT Italia S.p.A., l'istante sottoscriveva un nuovo contratto di abbonamento con la società Fastweb S.p.A., che però invitava l'istante a richiedere l'attivazione di una nuova numerazione, stante l'impossibilità di recuperare le precedenti.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per perdita delle numerazioni e per violazione degli *standards* di qualità dei servizi;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. con nota del 22 febbraio 2017 ha rappresentato che: "*in merito al contenzioso si allega copia del contratto sottoscritto in data 25 novembre 2015, la cui attivazione avvenuta in data 8 febbraio 2016 è stata rifiutata per disdetta, anche telefonicamente. La disdetta è presente dal mese di dicembre 2015; ma per rallentamenti amministrativi è stata processata solo nel mese di agosto 2016. Nel frattempo in data 8 febbraio 2016 la società ha provveduto a fornire all'istante il codice di migrazione*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che la responsabilità in ordine alla perdita delle numerazioni *de quibus*, non è imputabile alla società BT Italia S.p.A. alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, il posizionamento espresso nel corso della presente procedura dalla società BT Italia S.p.A., supportato da idonea documentazione probatoria, è conforme alla ricostruzione dei fatti esposta dall'istante, che ha confermato di avere formalizzato la disdetta contrattuale nel mese di dicembre 2015; di avere acquisito in data 8 febbraio 2016 il codice di migrazione comunicato dalla società BT Italia S.p.A. previa espressa richiesta, e di avere rifiutato l'intervento tecnico *in loco* predisposto dalla società BT Italia S.p.A. per l'installazione degli apparati idonei all'attivazione dei servizi. Orbene, il rifiuto del cliente, opposto dalla società BT Italia S.p.A., risulta confortato dalla comunicazione di disdetta formalizzata dalla società istante in data 7 dicembre 2015, nonché dalla successiva richiesta dell'istante di nuova linea telefonica con la società Fastweb S.p.A.; circostanze, peraltro, non smentite dall'istante medesima. Da ultimo, si deve rilevare l'assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero delle numerazioni per tutto il periodo di latenza delle stesse intercorso tra il mese di dicembre 2015 ed il mese di agosto 2016, allorquando è stato completato "*il processo cessazioni*" su rete BT Italia.

Infatti, dalla documentazione acquisita agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita delle predette risorse numeriche alla condotta posta in essere dalla società BT Italia S.p.A. Invero, si deve evidenziare che nella richiesta di cessazione contrattuale, formalizzata già a dicembre 2015, peraltro richiamata dall'istante medesima in sede istruttoria, si evince *ictu oculi* la volontà della società istante di chiusura del contratto; peraltro l'istante medesima non ha dimostrato di avere inoltrato alla società BT Italia S.p.A. alcuna richiesta contestuale o successiva in ordine alla riattivazione delle risorse numeriche, di cui si controverte; anzi al contrario, la società istante ha ribadito la propria opposizione alla predisposizione dell'intervento tecnico *in loco*.

Per quanto sopra esposto, anche in considerazione dell'assenza di reclami in ordine alla lamentata perdita delle numerazioni, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società BT Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Rampazzo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società A.S.I. Automazioni, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 12 giugno 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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