

DETERMINA DIRETTORIALE 152/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/424415/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mercausato - BT Italia SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza della società Mercausato, del 13/05/2021 acquisita con protocollo n. 0224758 del 13/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare delle utenze telefoniche fisse business nn. 0744220xxx e 0744619xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 5 febbraio 2021 parte istante ha stipulato un contratto con BT Italia per la portabilità delle numerazioni fisse; b. in data 8 marzo 2021, durante la fase di installazione del nuovo router, ha ricevuto comunicazione che delle due numerazioni oggetto di migrazione da Telecom a BT, solo una è funzionante, mentre il numero storico 0744220xxx utilizzato per la comunicazione con la clientela non è stato riattivato con il nuovo operatore BT; c. a seguito di diverse contestazioni documentate, solo in data 6 aprile 2021, la linea è stata riattivata; d. non è mai stata fornita alcuna motivazione del disservizio, recando notevoli disagi economici. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto il risarcimento del danno economico per il disservizio relativo all’assenza di linea telefonica.

L’operatore BT Italia, nella propria memoria, ha dichiarato che il cliente in data 5 febbraio 2021 ha aderito tramite sottoscrizione a un contratto per l’attivazione delle utenze telefoniche nn. 0744619xxx e 0744220xxx. In fase di portabilità la numerazione 0744619xxx risulta migrata regolarmente su rete BT Italia in data 8 marzo

2021. In data 11 marzo 2021 per la numerazione 0744220xxx, l'operatore TIM ha rifiutato la portabilità chiedendo la bonifica della numerazione in quanto non censita sui sistemi di TIM. Si precisa che in questo caso l'operatore TIM è sia donator sia donating della numerazione. Il passaggio della numerazione 0744220xxx risulta successivamente espletato su rete BT Italia in data 6 aprile 2021. In relazione allo scarto BT Italia ha provveduto alla bonifica della numerazione avendo rilevato che si trattava in effetti di un supplementare VOIP non censito e non inserito nel codice di migrazione. In questi casi la procedura prevede un ingaggio verso TIM per la bonifica del numero per effettuare in maniera corretta la richiesta di portabilità.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante può trovare accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante volta al risarcimento del danno esula dalla competenza di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento. Allo stesso tempo, però, in applicazione del principio del favor utentis che caratterizza le pronunce dell'Autorità, la richiesta dell'istante può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito dall'istante. Dalla memoria di BT emerge un ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione in relazione alla numerazione 0744220xxx con conseguente disservizio in capo alla parte istante che comporta una responsabilità di BT Italia che sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 di cui al Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 12,00 pro die dall'8 marzo 2021 fino al 6 aprile 2021 per il numero di giorni pari a 29.

DETERMINA

- BT Italia SpA, in accoglimento dell'istanza del 13/05/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 348,00 (trecentoquarantotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica business

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella