AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 15/2025/DEF

XXX XXX XXX/ALTITUD S.R.L.
(GU14/735022/2025)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 24/07/2025;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 18/02/2025 acquisita con protocollo n. 0042693 del 18/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 18 febbraio 2025, la XXX XXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato ad Altitud s.r.l. (d'ora in poi, anche solo Altitud od Operatore) il mancato invio di tutte le fatture di cortesia dall'inizio del rapporto contrattuale, specificando i fatti di seguito descritti.

Con pec del 3 ottobre 2024, chiedeva all'Operatore, con cui aveva sottoscritto un contratto business per le linee fisse ed internet di tutte le sedi della società, sparse nell'intero territorio nazionale, di poter avere, con urgenza, le relative fatture di cortesia.

A fronte della risposta resa con pec del 7 ottobre 2024, con cui Altitud comunicava che la documentazione contabile sollecitata sarebbe stata inviata "nel giro di due mesi", richiedeva, con pec dell'11 ottobre 2024 - ma senza alcun esito - almeno l'elenco dei codici migrazione ed i numeri ad essi associati, per verifiche interne societarie e di organizzazione aziendale.

Nonostante i numerosi solleciti, la problematica non è stata mai risolta e persiste la necessità ed urgenza che tale disservizio (mancato invio delle fatture cartacee di cortesia) venga eliminato, posto che esso sta arrecando gravissimi ostacoli all'esercizio dell'attività aziendale, con ingenti danni economici.

Invero, non detenendo i codici di migrazione associati alle relative numerazioni, non è possibile, ad esempio, conoscere al meglio i costi dei piani tariffari indicati nel contratto e se tali costi siano rispettati anche in fattura, e/o cambiare operatore telefonico, con consequenziale lesione del principio e del diritto fondamentale di recesso della società consumatrice nei confronti dell'operatore telefonico.

Alla luce delle evidenziate circostanze, l'Istante, nel riservarsi, se del caso, di contestare le fatture, appena acquisite, ha richiesto:

l'immediato rilascio delle stesse con i relativi codici di migrazione e i numeri di telefono associati;

un'indennità di € 2.000,00 (duemilaeuro/00) per il danno economico subito, con riserva, sin d'ora, di aggiungere l'ulteriore somma che dovesse maturare fino alla risoluzione del problema.

2. La posizione dell'operatore

Altitud non ha né preso parte all'udienza di conciliazione né prodotto in questa sede, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, di seguito anche solo Regolamento di procedura), alcuna memoria e documentazione difensiva.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento di procedura.

Nel merito, si ritiene che l'istanza possa essere accolta pur se nei limiti di seguito esplicitati e per le ragioni che saranno esposte.

Preliminarmente, si osserva che l'Istante, mancando di produrre la fonte del proprio diritto (contratto stipulato con Altitud), non ha correttamente adempiuto l'onere probatorio di spettanza.

Egli ha, tuttavia, allegato sia la pec del 3 ottobre 2024, con cui ha richiesto ad Altitud le fatture, sia la pec del 7 ottobre 2024, con cui l'Operatore gli ha riposto che avrebbe provveduto al rilascio delle stesse "nel giro di due mesi". Entrambi gli atti lasciano, invero, ad intendere che tra le parti sia stato stipulato un contratto che legittima la richiesta dell'Istante all'Operatore di poter acquisire le fatture sollecitate.

Venendo alle richieste formulate, si rileva innanzi tutto che, in base alla regolamentazione vigente (art. 98 e allegato 6 del Codice delle comunicazioni elettroniche, artt. 3 e 4 dell'all. A alla delibera 418/07/COS, recante Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza, nonché art. 1 Del. 23/09/CIR), gli Operatori sono tenuti alla fatturazione periodica dei servizi, nonché all'invio della stessa all'utente, e sono tenuti altresì a fornire nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente, il Codice di Migrazione valido.

Considerato che l'istruttoria condotta ha consentito di accertare il mancato assolvimento da parte di Altitud degli obblighi poco sopra evidenziati, nonostante le reiterate richieste avanzate dalla parte istante, si ritiene che la richiesta di "immediato rilascio delle fatture" con i codici di migrazione relativi alle diverse utenze intestate alla società XXX XXX, debba essere accolta.

Quanto alla richiesta "di ottenere un'indennità di importo pari ad € 2000,00, a titolo di risarcimento del danno", la stessa non può che essere rigettata esulando la materia risarcitoria dalle competenze di questo Corecom, come individuate dall'art. 19 del c.d. Regolamento di procedura.

Va, tuttavia, precisato che, in osservanza delle Linee guida approvate da AGCOM con Delibera n. 276/13/CONS dell'11.4.2013, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, l'istanza di risarcimento del danno può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale potrà poi naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Ciò posto, atteso che, come sopra rilevato, è stato possibile accertare l'illegittimità della condotta dell'Operatore consistita nel mancato riscontro alle reiterate richieste dell'Istante e nel mancato invio delle fatture e dei codici di migrazione, e considerato che tale condotta ha senza dubbio comportato un pregiudizio per l'istante, sia per l'impossibilità di verificare gli importi addebitati rispetto ai servizi effettivamente resi e fruiti, sia in termini di limitazione del diritto al trasferimento delle utenze ad altro gestore, l'Utente avrà diritto ad un congruo indennizzo.

Si ritiene innanzi tutto che la società istante abbia diritto all'indennizzo da mancata risposta a reclamo. L'Utente, con pec dell'11 ottobre 2024 e, tramite il proprio legale, con successiva pec del 25 ottobre 2024, sollecitava ad Altitud l'invio delle fatture e dei codici

di migrazione. Altitud non solo non ha provveduto all'inoltro di quanto richiesto dall'Utente, ma neppure ha fornito riscontro nei termini (30 gg) di cui all'art. 7, comma 4, dell'all. A alla Delibera n. 255/24/CONS, né nel corso dell'intera procedura di risoluzione delle controversie avanti a questo Corecom, cui, lo si ribadisce, l'Operatore non ha partecipato.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, si ritiene di riconoscere all'Istante il diritto all'indennizzo per mancata risposta a reclamo nella misura massima di € 300,00.

Inoltre, e con riferimento allo specifico pregiudizio legato alla limitazione del diritto di migrare le utenze ad altro gestore, poiché l'inadempimento in cui la condotta di Altitud si è sostanziata non rientra in alcuna delle fattispecie previste dal c.d. Regolamento Indennizzi di cui all'all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., si ritiene di potere ricorrere a quanto stabilito dall'art. 13, comma 7, del Regolamento Indennizzi secondo cui "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità".

Nel caso di specie, per la determinazione di un congruo ristoro può trovare applicazione, in via analogica, l'art. 7, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi, che prevede un indennizzo giornaliero di € 1,50 per ogni giorno di ritardo nella procedura di migrazione (da raddoppiarsi per la natura affari del contratto).

Atteso che non vi è prova che nelle more della presente procedura l'Operatore abbia provveduto a soddisfare la richiesta dell'istante, il ritardo andrà calcolato prendendo a riferimento, come dies a quo, l'11 ottobre 2024, ossia la data della prima pec con cui la società XXXX XXXX ha richiesto l'invio dei codici di migrazione, oltre che delle fatture, e, come dies ad quem, il 24 luglio 2025, data di adozione del presente provvedimento di definizione. L'indennizzo complessivo viene dunque determinato moltiplicando il parametro giornaliero di € 3,00 per i 286 giorni di ritardo, per complessivi € 858,00.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXXXX XXXXX nei confronti dell'operatore Altitud S.r.l. La società Altitud S.r.l. è tenuta a:

1) inviare alla società XXXX XXXX tutte le fatture emesse nei confronti della stessa, nonché i codici di migrazione relativi alle utenze alla stessa intestate;

2) corrispondere in favore dell'Istante l'indennizzo di € 858,00 (ottocentocinquantotto/00), ai sensi degli artt. 7, comma 1, e 13, comma 3, del c.d. Regolamento Indennizzi, oltre interessi legali dalla data dell'istanza fino al saldo effettivo;

3) corrispondere in favore dell'Istante l'indennizzo di € 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12 del c.d. Regolamento Indennizzi, oltre interessi legali dalla data dell'istanza fino al saldo effettivo.

L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento, entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. 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.

Milano, 24 luglio 2025

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi