

**DELIBERA N. 59/22/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
RAUSCH PROMOTION/BRENNERCOM S.P.A.  
(GU14/456105/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 24 febbraio 2022;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente R.P., del 13/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0464552xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di dicembre 2018 ha richiesto la migrazione della numerazione fissa da Brennercom a TIM *Business* e nel mese di maggio 2021 ha richiesto invano il passaggio verso Fastweb;

b. Brennercom non ha mai comunicato la motivazione della mancata migrazione della numerazione ed è, quindi, responsabile sia per il mancato passaggio a TIM Business che a Fastweb.

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

i. il risarcimento del risparmio perduto per il cambio di gestore nel 2018, ovvero la mancata trasparenza d'informazione tecnica per 178 giorni a TIM *Business* che ha obbligato l'istante a proseguire per 974 giorni (fino al 1° settembre 2021) il rapporto con Brennercom (95,00 euro/mese) perdendo di fatto la maggiore convenienza economica data dal contratto TIM Business (15/20,00 euro/mese);

ii. il rispetto della regolare disdetta inviata via PEC il 05/05/2021 che Brennercom S.p.a. ha ignorato;

iii. il rimborso delle mensilità fatturate dopo il 1° luglio 2021 con l'attivazione del nuovo regime di servizi di Fastweb (fattura di luglio 2021);

iv. la nota di accredito ad annullamento delle fatture di agosto e settembre 2021 di Brennercom;

v. il risarcimento dei danni commerciali e d'immagine per i due mesi di numerazione telefonica provvisoria 0464905xxx (costi per la doppia comunicazione alla clientela per il nuovo numero provvisorio e successivamente per il ritorno al numero storico, per eventuali contratti persi a causa della non raggiungibilità telefonica causata da questa situazione).

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

L'operatore Brennercom, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che con riferimento alla pretesa mancanza di trasparenza da parte di Brennercom che non avrebbe spiegato al cliente e all'altro operatore come funziona la migrazione, il processo di migrazione è perfettamente descritto all'articolo 11 delle CGC Brennercom sottoscritte dal cliente in sede di stipula del contratto de 14 maggio 2019 e reperibili al sito

www.brennercom.it. Tutti gli altri operatori ben conoscono la procedura di migrazione in quanto esistono protocolli in tal senso condivisi da tutti gli operatori.

La trasparenza delle informazioni nei confronti del cliente non può quindi in alcun modo essere posta in dubbio.

Con riferimento alla pretesa responsabilità di Brennercom per la mancata migrazione del cliente prima verso TIM *Business* e poi verso Fastweb, Brennercom ha precisato che il processo di migrazione riguarda unicamente la fonia. Gli altri servizi che fossero attivi con Brennercom devono essere cessati con formale disdetta inviata per iscritto e successivamente attivati dal cliente presso altro operatore. Di questo il cliente poteva ben avvedersi leggendo l'articolo 11 delle CGC Brennercom .

In relazione alla pretesa PEC di disdetta inviata dal cliente in data 5 maggio 2021, Brennercom ha dichiarato che non rappresentava una richiesta di cessazione dei contratti, bensì di revisione degli stessi. Di seguito il testo integrale della comunicazione inviata a Brennercom dal cliente: *“Chiediamo quindi a Brennercom una soluzione alternativa che si affianchi alle offerte attuali. Se non dovessimo ricevere comunicazioni o offerte alternative da parte vostra e/o di Brennercom entro 10 giorni da oggi, che ci permettano una soluzione di continuità, con rammarico ci vediamo costretti a dare fin da oggi formale nostra disdetta del contratto “b.CONNECT QT0039xxx v.0” del 14 maggio 2019 con effetto dal 1° luglio 2021, in ottemperanza dei trenta giorni di preavviso prima della fatturazione mensile dello stesso mese. Restiamo in attesa di una vostra considerazione a riguardo.”*

Il commerciale di Brennercom ha prontamente inviato un'offerta al cliente che si è riservato di decidere in un secondo momento.

Poi il cliente non ha più contattato il commerciale e il contratto ha continuato a spiegare i propri effetti, pertanto: a) la parte di fonia del contratto OMPO- 00019 è migrata; b) la parte di servizio di connettività del contratto OMPO- 00019 (cfr. art. 4.6 CGC Brennercom) è rimasta attiva; c) il contratto OASO-21xxx è stato cessato come da verbale di parziale accordo UG/442305/2021.

Infatti, se il cliente intende cessare uno o più contratti deve necessariamente inviare formale disdetta via PEC a Brennercom e, a tal fine, può utilizzare il modulo reperibile al link <http://www.brennercom.it/it/support/download>.

Come da richiesta del cliente tutti i contratti sono stati cessati in data 31 agosto 2021, secondo le previsioni del verbale di parziale accordo UG/442305/202, di cui si riporta di seguito un estratto: *“Brennercom S.p.A., su richiesta dell'istante, provvederà alla cessazione dei contratti OASO-21457 per il servizio webfax e OMPO-00019 per il servizio base, connessione internet e servizio telefonia. La parte istante conferma quanto sopra riportato ma dichiara altresì di non accettare ulteriori proposte formulate dall'operatore Brennercom S.p.A.”*

In conclusione, il ritardo nella migrazione è avvenuto per responsabilità dell'altro operatore che ha sbagliato in sede di migrazione effettuando una richiesta non corretta nei confronti di Brennercom.

Il ritardo nella disattivazione dei contratti in essere è attribuibile alla responsabilità del cliente, che non ha provveduto a leggere le Condizioni generali di contratto sottoscritte in sede di acquisto dei servizi. La numerazione provvisoria assegnata al cliente

da Brennercom e conseguenza della mancata disdetta e il cliente è tenuto al pagamento di tutte le fatture fino a oggi emesse nei suoi confronti da Brennercom, nonché alla refusione dei costi per recesso anticipato come previsto dall'articolo 4.2 delle Condizioni generali di contratto, il tutto per l'ammontare complessivo di euro 544,77.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, pertanto, Brennercom non può essere tenuto al risarcimento del danno economico subito dalla parte istante a causa della mancata migrazione verso TIM. Peraltro, la mancata migrazione verso TIM è stata causata da un'errata indicazione delle numerazioni da migrare, motivo per cui è stato generato un KO che non ha consentito l'espletamento della migrazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto la comunicazione dell'istante trasmessa tramite PEC in data 5 maggio 2021 non rappresenta una disdetta in senso stretto, ma una richiesta di revisione dell'offerta commerciale vigente, pertanto, alcuna responsabilità può essere attribuita a Brennercom, che ha provveduto alla cessazione dei contratti attivi a far data dal 31 agosto 2021 in osservanza del verbale di parziale accordo UG/442305/2021.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto la portabilità del numero 0464552xxx verso Fastweb è avvenuta in data 19 agosto 2021, pertanto, la fattura relativa al mese di luglio 2021 risulta dovuta dal cliente.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto la fattura n. 4110075xxx del 10 settembre 2021 prevede un addebito pari a euro 426,87 relativo ai costi per recesso anticipato di cui all'articolo 4.2 delle condizioni generali di contratto. A nulla valgono le considerazioni di parte istante secondo cui non era a conoscenza della modifica delle condizioni contrattuali in quanto, come riportato da Brennercom nella propria documentazione difensiva, *“[l]e modifiche contrattuali da parte di Brennercom avvengono a mezzo pubblicazione sul sito internet e con separato avviso allegato alla fattura. La fattura del 10 dicembre 2019 intestata a RAUSCH PROMOTION riporta nella terza pagina il documento denominato “Modifica delle condizioni generali di contratto, della carta dei servizi e delle condizioni particolari cloud”. In esso è indicata anche la modifica all'art. 4.2 delle CGC che prevede la misura delle commissioni dovute all'operatore in caso di recesso anticipato dal contratto”. È onere del cliente verificare queste due fonti al fine di conoscere di eventuali modifiche unilaterali del contratto al fine di poter fruire del periodo di 30 giorni per risolvere il contratto qualora non intenda accettarle. Poiché nei 30 giorni successivi la suddetta comunicazione, le società non hanno provveduto a recedere dai contratti con Brennercom, le modifiche introdotte sono entrate regolarmente in vigore”*.

Relativamente alla fattura n. 4110066xxx del 10 agosto 2021 la stessa risulta dovuta in quanto i contratti risultano cessati in data 31 agosto 2021, così come previsto dal verbale di parziale accordo UG/442305/2021.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di risarcimento dei danni subiti per l'attivazione della numerazione provvisoria in quanto non solo si tratta di una richiesta che esula dalle competenze di questa Autorità ma in ogni caso la numerazione risulta attivata da Fastweb e alcuna responsabilità può essere imputata a Brennercom.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente R.P. nei confronti di Brennercom S.p.A. per le motivazioni di cui 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, 24 febbraio 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba