

**DELIBERA N. 023/2022/CRL/UD del 04/02/2022**

**G. A. – BT ITALIA SPA – TELECOM ITALIA SPA  
(LAZIO/D/785/2015)**

### **IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del 04/02/2022;

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”;

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. 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 delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “Proroga dell’accordo quadro tra l’autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D4303 del 21/09/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante lamentava nei confronti di BT Italia Spa (di seguito per brevità anche "BT") e di Telecom Italia Spa (di seguito per brevità anche "Telecom") quanto di seguito dedotto: i. di aver attivato, in data 18.01.2013, con BT "... la promozione Vip Band e la soluzione VoIP di BT dedicata alle aziende ... con servizi voce da 3 a 12 linee telefoniche e internet fino a 7 Mega. Il servizio consentiva di conservare il numero telefonico e di non pagare più il canone Telecom Italia"; ii. "... nel mese di aprile 2014, e precisamente nei giorni 27-28-29 ... i servizi telefonici FONIA+ADSL+POS delle linee telefoniche (business) XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX risultavano arbitrariamente ed illegittimamente sospese..."; iii. l'istante, in data 07.05.2014, riferisce che "... provato dalla grave inadempienza da parte di BT Italia Spa chiedeva la migrazione delle linee telefoniche Voce+ADSL (business) XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX ... a Telecom Italia Spa, sottoscrivendo per il tramite di un agente la proposta "Promo Tutto"; iv. "Trascorso inutilmente il periodo previsto per l'attivazione, seguivano solleciti e reclami telefonici per la migrazione richiesta..."; v. in data 14.01.2015 l'istante, a mezzo di un diverso agente, "... sottoscriveva nuovamente una Richiesta di migrazione in Telecom Italia"; vi. in data 13.04.2015 "... tramite contatto telefonico ad entrambi i gestori, si è appurato per il tramite dell'operatore n. 321 di BT Italia Spa "Non risulta alcuna richiesta di migrazione" e dall'operatore n. AP614 "...la pratica ha un blocco dal 4 agosto 2014 ma provvederemo a sbloccare il tutto entro 10 gg..."; vii. l'istante presentava, sempre il 13.04.2015, sia l'istanza UG che l'istanza GU5. Quest'ultima, riferisce l'istante veniva accolta dal Co.Re.Com del Lazio con l'emissione del "...provvedimento temporaneo d'urgenza n. U 2262/2015 per l'immediata attivazione delle linee n. XXXXXXXX – XXXXXXXX intestate alla Società Galleria Aurora Srl..."; viii. "... Telecom Italia Spa ha provveduto nel mese di novembre 2015 ... all'attivazione delle prefate linee telefoniche...". Su quanto assunto l'istante chiedeva "... a carico dell'operatore che verrà ritenuto responsabile": i. "... Per sospensione delle linee telefoniche fisse XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX (Servizi voce+ADSL+Fax+Pos) ... dovendosi riconoscere alla Società Galleria Aurora il seguente indennizzo per i servizi Voce+ADSL+Fax+Pos di €540,00, così calcolato: Ø € 15,00 per il servizio Voce per n. 3 linee telefoniche fisse per 3 giorni dal 27 al 28 aprile 2014, con un totale per 3 giorni di € 135,00; Ø € 15,00 per il servizio Internet per n. 3 linee telefoniche fisse per 3 giorni dal 27 al 28 aprile 2014, con un totale per 3 giorni di € 135,00; 2 Ø € 15,00 per il servizio Fax per n. 3 linee telefoniche fisse per 3 giorni dal 27 al 28 aprile 2014, con un totale per 3 giorni di € 135,00; Ø € 15,00 per il servizio Pos per n. 3 linee telefoniche fisse per 3 giorni dal 27 al 28 aprile 2014, con un totale per 3 giorni di € 135,00"; ii. "... Per mancata attivazione delle linee telefoniche fisse n. XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX (Servizi Voce+ADSL+Fax+Pos) ... Per il mancato assolvimento degli obblighi, ai sensi del disposto dell'art. 3 del prefato Regolamento indennizzi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo ... per 492 giorni dal 17 maggio 2014, data della Richiesta di Migrazione in Telecom Italia Spa al 21 settembre 2015, data in cui è stata presentata istanza di definizione al

Corecom Lazio ... di € 88.560,00 così calcolato: Ø € 15,00 per il servizio Voce per n. 3 linee telefoniche fisse con un totale per 492 giorni di € 22.140,00; Ø € 15,00 per il servizio Internet per n. 3 linee telefoniche fisse con un totale per 492 giorni di € 22.140,00; Ø € 15,00 per il servizio Fax per n. 3 linee telefoniche fisse con un totale per 492 giorni di € 22.140,00; Ø € 15,00 per il servizio Pos per n. 3 linee telefoniche fisse con un totale per 492 giorni di € 22.140,00”; iii. “... Per omessa e/o ritardata portabilità dei numeri XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX (Servizio Voce+ADSL+Fax+Pos) ... in ordine alla ritardata portabilità dei numeri meritano accoglimento, dovendosi riconoscere all’istante per i servizi Voce+ADSL+Fax+Pos per 492 giorni dal 17 maggio 2014 ... al 21 settembre 2015 ... di €59.040,00, così calcolato: Ø € 10,00 per il servizio Voce per n. 3 linee telefoniche fisse con un totale per 492 giorni di € 14.760,00; Ø € 10,00 per il servizio Internet per n. 3 linee telefoniche fisse con un totale per 492 giorni di € 14.760,00; Ø € 10,00 per il servizio Fax per n. 3 linee telefoniche fisse con un totale per 492 giorni di € 14.760,00; Ø € 10,00 per il servizio Pos per n. 3 linee telefoniche fisse con un totale per 492 giorni di € 14.760,00”. iv. L’istante, tramite i suoi delegati, chiede altresì l’indennizzo “... per mancata risposta ai reclami ex art. 11 Del. 73/11/Cons ... di €300,00 per ciascun gestore resistente”; v. Da ultimo, per quanto attiene le spese di procedura, il delegato dell’istante quantifica e definisce la sua richiesta in “... €300,00 (trecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione”.

## **2. La posizione dell’operatore BT**

L’operatore BT contestava, innanzitutto che “Per il guasto delle linee ... l’istante riporta che si è verificato nei giorni 27, 28 e 29 settembre. A sistema BT risulta un ticket di reclamo n. 20140052729 aperto in data 28/04/2014. ... gli scontrini fiscali allegati dall’istante a comprova della trasmissione rifiutata si riferiscono solo ai giorni 28 e 29 settembre”. “Il 16/04/2015 è pervenuto provvedimento temporaneo per la migrazione delle utenze verso Telecom Italia. A seguito delle opportune verifiche del caso si appurava che il cliente aveva avviato la migrazione delle utenze verso il gestore Telecom Italia: • La fase 2 risultava espletata • La fase 3 non risultava completata pertanto le utenze sono rimaste attive con BT “Il cliente nel formulario chiedeva il rientro in Telecom. Si è pertanto provveduto ad avviare la cessazione delle linee telefoniche XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX con rientro in Telecom Italia. In relazione al punto 14 dell’istanza, dove si riporta che in sede di conciliazione, la proposta di BT di chiudere la controversia – stornando il valore dell’insoluto – è ritenuta assurda e ridicola è doveroso puntualizzare che: a) applicando gli indennizzi previsti dalla delibera n. 73/11 Art. 5 ... il calcolo per il cliente business è di 10€ per 2 gg su 3 linee totale tot = 60€ b) in data 22 giugno 2015 il saldo contabile della Galleria Aurora evidenziava uno scaduto di 201.48. L’offerta di storno a compensazione del disagio patito con il guasto era quindi superiore a quanto previsto da regolamento Agcom ed inspiegabilmente rifiutato dall’istante. Tutto ciò premesso BT Italia per spirito conciliativo conferma quanto già proposto e verbalizzato il 22 giugno 2015, poiché il valore dello scaduto del cliente è nettamente superiore a quanto risulterebbe applicando l’art. 5 della delibera Agcom. BT inoltre declina ogni responsabilità sul

ritardo della migrazione verso il gestore Telecom Italia come già documentato con risposta al Corecom e nel precedente incontro in sede di conciliazione”.

### **3. La posizione di Telecom**

Per quanto attiene l'operatore Telecom “... nulla può essere imputato a Telecom in ordine alla pretesa sospensione dell'intero servizio nei giorni 27-28-29 aprile 2014...”. Per quanto attiene alla richiesta di migrazione, Telecom sostiene che la “... Galleria Aurora ... risulta aver rinunciato alla richiesta di migrazione presentata a maggio 2014 per le due linee XXXXXXXX e XXXXXXXX come attestato per tabulas dalle schermate che si depositano in allegato ... mentre per la linea XXXXXXXX non risulta alcuna richiesta di rientro antecedente al 14/07/2015. Alcun contegno negligente o scarsamente collaborativo può quindi essere imputato a Telecom che anzi, avvedutasi del rinnovato desiderio dell'istante di rientrare in Telecom, si è prontamente attivata per consentire il rientro delle linee, perfezionatosi oramai da tempo. Alla luce di quanto rilevato, all'evidenza infondate non possono che ritenersi le avverse pretese, ivi compresa quella concernente l'erogazione di sanzioni essendo Telecom mai stata destinataria di alcun provvedimento temporaneo. Circostanza peraltro ammessa dalla stessa istante. Infondata, oltre che inammissibile in quanto non presentata in sede di formulario UG, è anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, avendo Telecom sempre riscontrato, sia per le vie brevi che per iscritto, le richieste della Galleria Aurora. Peraltro, la Galleria Aurora nulla può pretendere anche a titolo di spese di procedimento. Si rammenta, infatti, che l'art. 19 al co. 6 della Delibera n. 173/07/Cons oltre a prevedere che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”. “Così stando le cose, sulla base di quanto sin ora dedotto non può che concludersi per l'infondatezza dell'istanza della Galleria Aurora Srl e delle correlate richieste svolte nei confronti di Telecom Italia e si insiste affinché il Corecom Lazio le respinga”.

### **4. Motivi della decisione**

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La questione sottoposta all'attenzione del Co.Re.Com del Lazio è quella inerente un guasto che ha impedito la fruizione dei servizi offerti dall'operatore ed il conseguente il ritardo nella migrazione della linea ad altro operatore. Nel merito: 4 - quanto alle richieste di indennizzo “Per sospensione delle linee telefoniche fisse XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX” la richiesta dell'istante - calcolata sulla base totale di 3 giorni e con un importo di 15,00€ al giorno per 3 linee e per i quattro servizi operati (Voce+ADSL+Fax+Pos) – era di complessivi €540,00. Occorre innanzitutto considerare che il riferito guasto viene considerato da BT (di cui l'operatore ha un ticket di reclamo aperto in data 28.04.2014) solo per i giorni 28 e 29 aprile e che il delegato dell'istante nella memoria ex Art. 16 della Delibera 173/07/Cons. – nonostante il computo fatto per 3 giorni – ne indichi, formalmente, solo 2, ovvero il 27 e 28 aprile. Al netto delle suddette considerazioni, pertanto, si ritiene che il guasto subito dalla Società Galleria

Aurora Srl, oltre ad essere operante nei soli confronti dell'operatore BT, debba essere quantificato in complessivi 2 giorni; sulla scorta di quanto quantificato, quindi, l'indennizzo spettante all'istante sarà calcolato secondo quanto stabilito dal combinato disposto dell'art. 5 e dell'art. 12 dell'All. A alla Delibera 73/11/Cons ovvero: 10,00 € per ogni giorno di interruzione, per ciascun servizio non accessorio, da moltiplicarsi per ogni linea telefonica intestata all'istante ( $€10,00 * 4 * 3 = €60,00 * 2gg$ ) per un totale complessivo di € 240,00 (duecentoquaranta/00). - Per quanto attiene la doglianza sub ii), ovvero la richiesta di indennizzo "per mancata attivazione delle linee telefoniche fisse n. XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX" questa non può trovare applicazione in forza della circostanza che, seppur con altro operatore, le suddette linee potevano essere utilizzate, come effettivamente lo erano, dall'istante. Questa considerazione viene anche ribadita dalla difesa dell'istante la quale in più occasioni, lamentando il ritardo nella migrazione in Telecom si trovava costretta al "...regolare pagamento della fatturazione che perveniva dal Gestore BT Italia Spa". Pertanto il suddetto indennizzo non può essere riconosciuto dal momento che non si è tradotto in un disservizio per l'istante che, al contrario, ha regolarmente usufruito del servizio. - quanto alla richiesta sub iii) "Per omessa e/o ritardata portabilità dei numeri XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX", occorre effettuare qualche valutazione ulteriore. Il delegato dell'istante, nel computare l'indennizzo, considera come data utile quella del 7 maggio 2014 (data in cui la Società Galleria Aurora Srl sottoscrive, per il tramite di un agente, la migrazione a Telecom con l'offerta "Promo Tutto"); orbene, l'indicata data come inizio della mancata migrazione non può essere validamente considerata. Infatti, la difesa di Telecom prova, a mezzo della produzione delle schermate del sistema Pitagora, che il "Motivo rifiuto OLO" era "Rinuncia cliente". Per stessa ammissione dell'istante, poi, "Solo in data 14 gennaio 2015 ... un altro agente di Telecom Italia Spa provvedeva a "suo dire" per la ... migrazione, facendo sottoscrivere nuovamente una richiesta di migrazione in Telecom Italia – proposta di attivazione del 14.1.2015". Nonostante quanto appena affermato, dalle risultanze probatorie del sistema Pitagora, la cessazione con rientro dell'istante sarebbe avvenuta solo in data 17.07.2015 (Cfr. documentazione depositata da Telecom). Rispetto a quanto esposto la difesa dell'istante rappresenta, però, che "Il gestore Telecom Italia Spa ha provveduto, nel mese di novembre 2015 ... all'attivazione delle prefate linee telefoniche"; affermazione questa che non viene contestata dalla difesa di Telecom. In tema di migrazione della numerazione: "La legge n. 40/2007 (articolo 1, comma 3), la delibera Agcom n. 274/07/CONS e la successiva n. 41/09/CIR, hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta attuazione della facoltà, riconosciuta all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, fissando in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro. Inoltre, gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Quindi, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla 5 richiesta di migrazione, l'operatore ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà

incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, allo stesso modo, gli operatori devono anche dimostrare di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito". (Cfr. Corecom Toscana Delibera n. 12/12) Pertanto, alla luce di quanto contenuto nel fascicolo documentale ed in quanto dallo stesso rappresentato, l'istante può avere diritto ad un indennizzo per ritardata portabilità, così come stabilito dal combinato disposto dell'art. 6 e dell'art. 12 dell'All. A alla Delibera 73/11/Cons ovvero : 10,00 € per ogni giorno di ritardata migrazione da moltiplicarsi per ogni linea telefonica intestata all'istante che decorrono dal 14.07.2015 al 30.11.2015 (data in cui l'istante afferma l'avvenuto passaggio a Telecom pari 139 giorni) per un totale complessivo (€10,00\*3\*139gg) di € 4.170,00 (euro quattromilacentosettanta/00). - Quanto al richiesto indennizzo per la "mancata risposta ai reclami" le parti, tutte, non forniscono nessuna evidenza, all'interno del fascicolo documentale, della presentazione dei reclami, pertanto la richiesta di indennizzo così formulata e provata non può essere accolta.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato

### **IL COMITATO DELIBERA**

Accoglie parzialmente l'istanza promossa dalla S. G. A. xxx nei confronti degli operatori BT Italia e TIM SPA

- a** BT Italia Spa è tenuta al pagamento in favore dell'istante della somma di € 240,00 (euro duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per "sospensione delle linee telefoniche fisse XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX" per n. 2 giorni;
- b** Telecom Italia Spa è tenuta al pagamento in favore dell'istante della soma di € 4.170,00 (euro quattromilacentosettanta/00) a titolo di indennizzo per "omessa e/o ritardata portabilità dei numeri XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX".

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 04/02/2022

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini