



DELIBERAZIONE
n. 63 del 9 maggio 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 262-18 Alfa xxxxxx.
/BT Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/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 la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 242 del giorno 2 maggio 2018 con cui la società xxxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, BT) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0587 618xxx con la società BT, lamenta la mancata ricezione della fatturazione, l’impedimento nel passaggio ad altro operatore, il prosieguo della fatturazione dopo l’avvenuta migrazione, nonché la mancata risposta al reclamo. L’utente contesta, altresì, il ricevimento di una fattura contenente traffico non riconosciuto.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione allegata e nella memoria difensiva, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- “*ad ottobre del 2016 [effettuava] un trasloco (fronte strada) della (...) sede [e] contestualmente [traslocava] la linea avente numero telefonico 0587/618xxx*”;
- il trasloco andava a buon fine, ma dal “*mese di dicembre 2016 [cessava] di ricevere fatture BT Italia Spa; dopo qualche mese accorgendo[si] della mancanza delle fatture e anche di alcun addebito bancario per l’utenza telefonica fissa, [provava] a contattare il web care per chiedere conferme e spiegazioni*”;
- alle segnalazioni riceveva come unica risposta che erano più clienti. “*In data 25/07/2017 [provvedeva] ad inviare a BT Italia una richiesta copia fatture tramite Fax, oltre ad avere aperto il seguente ticket 1-14793523844*”;
- in riscontro al reclamo venivano “*inoltrate "le stesse" [fatture già in] possesso fino al (...) dicembre 2016. Inutili gli ulteriori nostri sforzi per cercare di capire cosa stesse succedendo*”;
- stante il perdurare del problema di fatturazione, “[*a]d Ottobre 2017 [decideva] di fare un cambio gestore per poter tornare in possesso della fatturazione della (...) linea. In occasione della richiesta di migrazione probabilmente qualche meccanismo ha " ritrovato " l'ingranaggio perduto e BT (...) ha bloccato la migrazione del numero e non solo magicamente a novembre sono state emesse 13 fatture per i 12 canoni e la maxi fattura per i consumi*”;

- ad un esame della fatturazione ricevuta non riusciva a comprendere quale fosse l'offerta applicata: *“infatti in data 06/02/2018 [provvedeva] anche ad inoltrare reclamo scritto per avere chiarimenti in merito, ma senza ricevere risposta”*. Nel reclamo l'istante faceva presente che:

- *“[d]a circa un anno [richiedeva] le fatture per la [propria] utenza tramite contatto sia verbale con (...) numero verde sia tramite e-mail”;*
- *di aver ricevuto come unico riscontro l'inoltro di documentazione già in proprio possesso, ossia “vecchie fatture relative a periodi che terminano con il 31/12/2016”.*
- *“[i]n occasione della (...) richiesta di passaggio a TIM (...) improvvisamente [erano] state emesse in data 13.11.2017 ben 12 fatture a copertura dei canoni che vanno da novembre 2016 a ottobre 2017 per poi chiudere in bellezza con una fattura di TRAFFICO pari a 1.415,97€”.*

Nel *“contestare tutta questa situazione, chiedeva delucidazioni in merito “a cosa corrispond[essero] €1.138,00 di traffico per il solo mese di novembre 2017” e sull'applicazione della “promozione” che avrebbe dovuto essere ancora in vigore. Infine chiedeva chiarimenti sulla fattura di importo pari ad euro 1.418,97 che risultava pagata alla data del 16 gennaio 2018 e che, invece, alla data del 6 febbraio 2018 non risultava più pagata.*

In conclusione del reclamo l'utente, in attesa di un riscontro, comunicava all'operatore *“che non [intendeva] saldare in un'unica soluzione un traffico telefonico non gestito e non controllabile a causa della mancata (...) fatturazione”*.

Stante la mancata risoluzione delle problematiche sopra evidenziate, nell'ambito della procedura conciliativa, l'istante chiedeva in data 15 marzo 2018, al CoReCom Toscana, in relazione all'utenza per l'utenza telefonica *“n. 0587/618xxx oltre a tutte le utenze associate al cod. cliente [0083xxx]”* l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti di BT. Nel formulario l'istante lamentava che l'operatore *“non rilascia[va] le numerazioni al altro gestore”* ed indicava come data di inizio del disservizio il 15 marzo 2018.

Con comunicazione del 18 aprile 2018 all'ufficio del CoReCom Toscana l'operatore segnalava l'avvenuto *“rientro in T.I. della linea 39058761xxx in data 16 aprile [2018]”*.

In data 24 aprile 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“[l]'immediato rilascio della numerazione BT Italia Spa a Telecom Italia”;*
- ii) *“lo storno di tutta la posizione debitoria scaturita da debita motivazione”;*
- iii) gli *“indennizzi come da Delibera 73/11/CONS”* ovvero citando:
 - *l'“Articolo 7. Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero Comma I. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, ferma restando / applicazione degli articoli 5 e 6 in caso di sospensione o cessazione del servizio.*
 - *“Articolo 11. indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami Comma I. Qualora l'operatore non fornisca adeguata risposta al reclamo, anche ai sensi dell'articolo 3, comma 5, entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità sarà tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 20,00 e non superiore ad euro 400, 00”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società BT, in data 1° giugno 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegata, nella quale ha contestato *“espressamente le richieste di indennizzo in quanto infondate in fatto ed in diritto, sottolineando sia la totale assenza di una qualsivoglia responsabilità di BT ITALIA SPA sia la correttezza del suo operato nella gestione tecnica di attivazione e di migrazione dell'utenze oggetto del contendere.*

L'operatore ha richiamato *“la delibera n. 274/07/CONS [che] prevede, in merito alle procedure di migrazione (applicabili nel caso in cui il donating sia altro OLO in questo caso BT ITALIA SPA. che l'operatore recipient trasmette, con mezzi elettronici la richiesta di attivazione alla divisione rete del donating, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente Si evidenzia pertanto che la migrazione delle linee è da imputarsi unicamente alla mancanza della FASE 3 dell'operatore recipient. Come da comunicazione al GU5”.*

Inoltre, l'operatore ha specificato che *“nella fattispecie, si controverte sulla ritardata migrazione di utenze di telefonia fissa, procedura che vede coinvolti tre operatori, e precisamente l'operatore OLO Recipient (TIM S.p.A.), l'operatore OLO Donating in questo caso BT ITALIA S.p.A. e l'operatore TIM Wholesale, in quanto proprietaria della rete di accesso. Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. TIM Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Per quanto appena specificato, dunque, risulta evidente che alcuna responsabilità, dunque, potrà essere imputata a BT ITALIA S.p.A, che ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Recipient dalla Delibera 274/07/CONS, in materia migrazione. Con il provvedimento art.5 (GU5) il CO.RE.COM Toscana il 05.04.2018 DISPONE ai sensi dell'art' 5 comma 7 della Delibera 173/07/CONS Allegato A, che l'operatore BT Italia SPA provveda, al rilascio delle numerazioni verso TIM SpA oggetto della controversia. In data 03/10/2016 il Servizio Clienti confermava al CO.RE.COM il definitivo rientro in TIM.”*

Nel merito la società BT ha osservato che *“[c]on riferimento alla errata fatturazione si rileva che è stata predisposta l'emissione di una NDC H566xxx di importo pari a euro 753,00 a storno parziale del canone mensile per linea, a causa di errata contabilizzazione. (ALL1)”.*

Al riguardo l'operatore ha riportato la situazione contabile:

Fattura n. A2017-333967 del 13 dicembre 2017 pari ad euro 24,4

- Fattura n. A2017-348378 del 6 gennaio 2018 pari ad euro 1.415,97
- Fattura n. A2018-13573 del 6 febbraio 2018 pari ad euro 120,69
- Fattura n. A2018-36591 del 9 marzo 2018 pari ad euro 121,15
- Fattura n. A2018-56633 del 6 aprile 2018 pari ad euro 116,39
- Fattura n. A2018-76175 del 7 maggio 2018 pari ad euro 626,26

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami l'operatore ha riportato *"in allegato le risposte ai reclami (ALL 2; ALL3)"*.

Infine la società BT ha evidenziato che:

- *"l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto ad oggi pari a euro € 2,192.34 riportato nel dettaglio"*.
- *"nelle fatture insolute si contabilizza traffico telefonico per un ammontare di d € 1.425,26 + Iva di competenza (ALL.4)"*.

3. La replica dell'istante.

L'istante, per il tramite dell'associazione di riferimento, in data 13 giugno 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con quale, *"[i]n risposta alla memoria difensiva presentata da BT Italia Spa, [ha] contesta[to] il contenuto della, in quanto l'esposizione dei fatti non trovano riscontro all'istanza depositata in data 02/05/2018 da Alfa Assistenza Tecnica Sas.*

L'istante ha dedotto di aver aderito ad un'offerta con l'operatore Telecom Italia Spa che prevedeva la portabilità delle proprie utenze, in particolare la numerazione 0587/618212 da BT Italia Spa a Telecom Italia Spa, attivazione che non si è mai verificata e ad oggi non conosciamo la causa.

BT Italia, con memoria del 01/06/2018, asserisce che ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Recipient dalla Delibera 274/07/CONS, in materia migrazione, cosa non VERA, in quanto l'utente ad oggi riceve ancora fatture BT Italia associate alla numerazione 0587/618xxx, per la quale è stato avviato un provvedimento temporaneo (GU5), finalizzato ad ottenere l'immediato rilascio della numerazione da BT Italia a Telecom Italia Spa.

Inoltre in data 06/04/2018 è stata inviata la richiesta di dell'immediata riattivazione dell'utenza 0587/618xxx, oltre ad aver aperto il ticket 1-15635262409, in quanto BT Italia ha distaccato la linea per problemi amministrativi, malgrado quanto si evince nella carta servizi oltre a quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS Allegato A". A tal proposito l'istante ha citato l'articolo 5 del succitato Regolamento.

Inoltre l'istante ha evidenziato di essersi "con molta premura (...) prodigato a sollecitare a BT Italia le copie fatture tramite Fax, oltre ad avere aperto il seguente ticket 1-14793523844, in quanto dal mese di dicembre 2016 hanno cessato di ricevere fatture BT Italia Spa, dopo qualche mese accorgendosi della mancanza delle fatture e anche di alcun addebito bancario per l'utenza telefonica fissa, hanno cominciato a provare a contattare il web care per chiedere conferme e spiegazioni, ad oggi tutti i ticket aperti risultano inevasi, ed è inammissibile ricevere dopo un anno ben 13 fatture per i 12 canoni.

Pertanto, per i motivi sopra espressi, si ribadisce la totale responsabilità del fornitore BT Italia Spa, chiedendo che vengano accolte le richieste già depositate nel Formulano GU14, nonché vengano riconosciuti gli indennizzi ed il contributo per le spese sostenute, in forza del diritto del consumatore, con riferimento all'Art. 19, comma 4, della Delibera n. i 73/07/CONS".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere *"[l]'immediato rilascio della numerazione BT Italia Spa a Telecom Italia"*, si ritiene cessata la materia del contendere, in

- quanto l'operatore nell'ambito della procedura GU5 è emerso che la linea oggetto della controversia è rientrata in Telecom Italia in data 16 aprile 2018;
- con riferimento alla circostanza espressa per la prima volta dall'istante nella propria replica circa la sospensione amministrativa che ha interessato l'utenza a far data 6 aprile 2018 deve osservarsi, che la stessa è emersa per la prima volta nella memoria di replica e pertanto non può essere presa in esame non risultando sul punto esperito il prodromico tentativo di conciliazione;
 - con riferimento alla domanda *sub ii)*, volta ad ottenere *“lo storno di tutta la posizione debitoria scaturita da debita motivazione”* si osserva che, al di là della sua generica formulazione, verrà valutata ai sensi Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui *“[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un'ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”*.

In quest'ottica, le richieste formulate dall'utente in istanza, dovranno essere interpretate alla luce della documentazione acquisita al fascicolo.

Al riguardo giova riassumere brevemente i fatti posti alla base delle contestazioni dell'istante, il quale lamenta che, a seguito di trasloco, smetteva di ricevere fatture al proprio indirizzo, circostanza questa più volte sollecitata all'operatore. Come dichiarato dallo stesso utente in istanza, tali disservizi lo inducevano a richiedere la portabilità del numero verso Telecom Italia, espletatasi il 16 aprile 2018. Nelle more della migrazione parte istante dichiara di aver ricevuto contemporaneamente le fatture più volte sollecitate, in relazione alle quali appurava l'emissione di una fattura contenente traffico non riconosciuto. L'utente lamenta, altresì, il prosieguo della fatturazione in relazione al numero n. 0587 618212 e la mancata risposta ai reclami.

Sul ritardo del rientro in Telecom Italia dell'utenza n. 0587 618xxx

Parte istanza lamenta in istanza il ritardo del passaggio a Telecom Italia, laddove il gestore BT ha dedotto la correttezza del proprio operato.

Innanzitutto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da 4 ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 che ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. L'articolo 17 bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea

generale, che sia l'operatore *recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating*. In particolare, la complessa normativa citata suddivide la migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti *donating*, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e *recipient*, cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella "fase 1" l'utente aderisce ad una offerta commerciale del *recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *donating*. Nella "fase 2" il *recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella "fase 3" il *recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Al riguardo si rileva che, come stabilito dalla normativa di settore, spetta all'operatore *recipient* l'avvio della procedura di *number portability* o di migrazione. Sul punto si richiama il consolidato orientamento dell'Autorità, secondo cui un ruolo preminente nella gestione della procedura spetta all'operatore *recipient*, mentre l'operatore *donating* assume una condotta passiva (cfr. *ex multis*, 33/18/DTC, Delibera Agcom n. 158/20/CIR).

Con riferimento al caso qui in esame, la società BT, nella propria memoria in atti, ha declinato ogni responsabilità avendo assolto, in qualità di operatore *donating*, correttamente a tutti i doveri tecnici posti a proprio carico.

In relazione all'ordinativo ricevuto da parte dell'operatore *recipient*, Telecom Italia, BT ha provato di aver dato seguito alla c.d. "fase 2", provvedendo agli adempimenti di propria competenza. Nell'ambito della procedura di GU5 ha rappresentato, con nota del 20 marzo 2018, che, per "la linea 0587618xxx (...) risulta in corso la Migrazione verso T.I. La fase 2 risulta correttamente espletata come da schermata del sistema Pegaso riportata in allegato La fase 3, in cui Bt è mero spettatore, non risulta avviata". Con successiva nota del 18 aprile 2018 il predetto operatore comunicava l'avvenuto rientro in Telecom Italia alla data del 16 aprile 2018.

Pertanto, per quanto attiene alla richiesta *sub iii)* punto 1 dell'istante, a fronte della documentazione agli atti del procedimento, si rileva che il ritardo nell'espletamento della migrazione da parte di BT, operatore *donating*, a Telecom Italia S.p.A., *recipient*, operatore estraneo alla presente procedura, non è imputabile all'operatore *donating* il quale ha dato evidenza di aver compiuto le attività di competenza, non avendo alcuna responsabilità ai fini del ritardo nello svolgimento del processo di migrazione e/o nella comunicazione di eventuali oneri informativi in merito agli impedimenti incontrati, che sono a carico dell'operatore *recipient*.

Ciò stante, alcuna ulteriore indagine può essere compiuta in riferimento all'attività poste in essere dall'operatore *recipient* che, come detto, non è parte del procedimento; pertanto la relativa richiesta di indennizzo nei confronti dell'operatore BT non può trovare accoglimento.

Sul prosieguo della fatturazione dopo la migrazione

Parte istante contesta, specificandolo espressamente nella nota di replica, il prosieguo della fatturazione da parte di BT Itali dei servizi sulla utenza n. 0587 618xxx in quanto erogati dall'operatore *recipient* Telecom Italia S.p.A..

Da quanto sopra richiamato, è lecito ritenere che, a decorrere dalla data del 16 aprile 2018, i predetti servizi siano stati erogati dall'operatore *recipient* Telecom Italia S.p.A.

In relazione a tanto, stante l'orientamento consolidato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, corroborato da numerose pronunce giurisprudenziali in tal senso, non si ritiene legittima la pretesa dell'operatore ad ottenere il pagamento degli importi addebitati a far data dal 16 aprile 2018, in quanto non ha provato di aver erogato la prestazione contrattuale di competenza, tantomeno che l'utente ne abbia fruito.

Per quanto sopra, in parziale accoglimento della richiesta *sub ii*) la società BT è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi eventualmente addebitati sull'utenza n. 0587 618xxx a far data 16 aprile 2018, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sul traffico non riconosciuto

Parte istante contesta il traffico di cui alla fattura n. A2017-348378 del 6 gennaio 2018 pari ad euro 1.415,97, laddove l'operatore evidenzia che, “[c]on riferimento alla errata fatturazione, si rileva che è stata predisposta l'emissione di una NDC H566508 di importo pari a euro 753,00 a storno parziale del canone mensile per linea, a causa di errata contabilizzazione”, allegando altresì il dettaglio del traffico.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito.

La parte istante ha contestato la fatturazione *de qua* senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo Corecom la verifica di quanto contestato. L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto depositare la fattura contestata, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e/o l'annullamento, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione. (*ex plurimis* Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo, inviato per fax in data 6 febbraio 2018, laddove l'operatore ha dedotto di averlo riscontrato senza, tuttavia, dare prova della ricezione da parte dell'utente.

La domanda *sub vi*) d'indennizzo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo “*per mancata o ritardata risposta ai reclami*”, di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui “*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*”. Il medesimo articolo prevede che “*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore BT Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto sensi dell'articolo 6.1 della Carta Servizi BT Italia per risposta del reclamo del 6 febbraio 2018, si determina il *dies a quo* nella data del 9 marzo 2018 ed il *dies ad quem* nel giorno 24 aprile 2018 data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società BT Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 46,00, (quarantasei/00), computato pari ad euro 1,00 *pro die* x n. 46 giorni di mancata risposta al reclamo.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 maggio 2022;

D E L I B E R A

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 2 maggio 2018 dalla società xxx nei confronti dell'operatore BT Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:

a) euro 46,00 (quarantasei/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

b) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito di tutta la fatturazione in relazione all'utenza n. 0587 618xxx emessa con riferimento al periodo successivo a far data 16 aprile 2018, fino alla fine del ciclo di fatturazione

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



DELIBERAZIONE
n. 63 del 9 maggio 2022

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario

Cinzia Guerrini

Il Presidente

Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)