

DELIBERA N. 379/2022/CRL/UD del 11/11/2022
Ixxx Mxxx S.R.L. / TELECOM ITALIA / BT ITALIA
(ISTANZA LAZIO/D/288/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 11/11/2022;

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 l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della società Ixxx Mxxx S.r.l. di cui al prot. D1928 dell’8/03/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

La società istante Ixxx Mxxx S.r.l. (per brevità, nel prosieguo, anche “Ippodromi”) lamenta la pretesa mancata migrazione da BT Italia S.p.a. (nel prosieguo, BT) a

Telecom Italia S.p.a. (ora e, nel prosieguo, per brevità, TIM) delle linee nn. 0771.6xxxx e 0771.67xxx, a sè intestate, adibite ad ISDN, come da richiesta del giugno 2016, con conseguente asserita sospensione del collegamento (voce + ADSL) a partire dal 20.06.2016. Deduce, altresì, l'inottemperanza al provvedimento d'urgenza adottato dal Corecom Lazio in data 15.11.2016, a cui gli operatori non avevano dato seguito, nonostante i numerosi reclami svolti.

Formulava quindi istanza di definizione al fine di vedere accolte, nei confronti di TIM e BT, ciascuno per quanto di propria spettanza, le seguenti richieste "indennizzo secondo gli artt. 3, 5 6 e 11 della delibera 73/11/CONS di € 8.000, e storno dell'eventuale posizione debitoria, spese di procedura pari a € 300,00".

Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, solo i prescritti documenti.

2. Posizione dell'operatore TIM

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

In particolare, nella memoria difensiva, precisava di non avere alcuna responsabilità nel disservizio lamentato da Ippodromi, in quanto "il ritardo nella migrazione è stato causato da un errore di BT".

In merito all'espletamento della relativa procedura, si legge infatti che "la prima richiesta di rientro in TIM della linea n. 0771.6xx del 20.06.2016 risulta pervenuta in data 24.06.2016, mentre per la numerazione 0771.67xxx in data 1.07.2016.

In data 11.07.2016 risulta emesso l'ordinativo di rientro in TIM della linea 0771.6xxx successivamente annullato.

Dall'analisi delle esigenze CRM/B relative alla richiesta di rientro della linea 0771.6xx si evince che la migrazione è stata rifiutata più volte e successivamente rilanciata. Le motivazioni dello scarto/rifiuto sono riconducibili ad errori presenti nella richiesta (non è chiara la motivazione dello scarto/rifiuto).

In data 2.09.2016 risulta emesso di nuovo l'ordinativo di rientro in TIM della linea n. 0771.6xxxx che alla data del 15.02.2017 non risultava ancora espletato.

Si è pertanto provveduto a richiedere a Wholesale informazioni relative al rientro in TIM della linea n. 0771.6xxxx.

Di seguito si riporta quanto comunicato da Wholesale:

- a seguito verifiche i sistemi risultano come segue:
- DN 0xxx.6xxxxxx Ixxx Mxxx S.R.L.
- In CRM retail:
- 4.01.2016 data espletamento OL di attivazione NP (BTS naked + NP SU TI DATI + TI VOCE) con olo BT ITALIA come da richiesta in crm 2.0 in stato CHIUSO con DRO 5.01.2016 DAC 19.01.2016 DES 19.01.2016 e notificata ad olo il 19.01.2016;

- 11.07.2016 data annullamento ol di Riattivazione (RIENTRO SU BTS) come da richiesta in crm 2.0 in stato SCARTATO con DRO 4.07.2016 DAC 13.07.2016 DAC RIM 19.07.2016 e notificato il ko ad olo il 18.11.2016;
- in crm 3.0 è presente scheda di RIATTIVAZIONE PER RIENTRO DI NPG in stato SCARTATO con DRO 3.12.2016 DAC 19.12.2016 e notificato il ko ad olo l'8.12.2016 Descrizione causale: è presente una richiesta con errore nel pacchetto in esame;
- 2.09.2016 data emissione ol di Riattivazione come da richiesta in crm 3.0 in stato EMESSO IN DELIVERY con DRO 14.01.2017 DAC 20.01.2017;
- Inviata mail a colleghi di rete per espletamento ol.

L'istante ha in consistenza i seguenti impianti:

- Linea ISDN 0xxx.6xxxxxx ubicata in V. Sxxx, xxx – 0xxx Sxxx Cxxx xxx Dxxx, xxx
- Linea ISDN 0xxx.6xxxxxx ubicata in V. Vxxx, xxx – 0xxx Sxxx Cxxx xxx Dxxx, xxx
- Collegamento ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F 0xxx.1xxxxxx ubicato in V. Sxxx, xxx – 0xxx Sxxx Cxxx xxx Dxxx, xxx
- Linea Valore ISDN 0xxx.6xxx, sulla quale risulta attestato il collegamento TUTTO SENZA LIMITI 7 MEGA, ubicata in V. Sxxx, xxx – 0xxx Sxxx Cxxx E Dxxx, xxx
- Linea Valore ISDN multinumero 0xxx.6xxxxxx (numeri aggiuntivi 0xxx.6xxxxxx e 0xxx.6xxxxxx).

Si rileva altresì che, come indicato in CRM/B è presente l'ordinativo di rientro della linea n. 0771.6xxxx del 2.09.2016, rimodulato con DAC 27.01.2017, in quanto l'istante ha chiesto un posticipo della data di attivazione per gravi problemi familiari.”

A supporto delle proprie argomentazioni, TIM depositava le schermate Pitagora relative alle lavorazioni di propria competenza sulle linee nn. 0xxx.6xxxx e 0xxx.6xxxxxx, nonché sull'aggiuntivo 0xxx.6xxx.

3. Posizione dell'operatore BT

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

In particolare, precisava di aver concluso, in data 17.11.2015, un contratto avente ad oggetto la migrazione in NP delle linee nn. 0771.6xxx (accesso base ISDN) e 0771.6xx (numero aggiuntivo), nonché l'attivazione di una nuova numerazione (0771.09xxx).

In data 19.01.2016, aveva luogo l'intervento tecnico d'installazione, nel corso del quale la società istante avrebbe richiesto verbalmente alla squadra presente *in loco* di procedere alle seguenti variazioni:

- eliminazione della numerazione nativa BT Italia (0771.09xxx);
- sostituzione della numerazione aggiuntiva 0771.67xxx (che Ippodromi contestava, perché non indicata in contratto) con la numerazione 0771.67xxxx (utilizzata come fax);

- cambio tipologia di linea da ISDN ad analogica per la numerazione 0771.67xxx.

In memoria si legge altresì che: “in data 25.01.2016 l’Ufficio Variazioni chiedeva alla parte commerciale di far sottoscrivere al cliente un novo contratto da VIP Band a VIP Duet al fine di poter apportare le modifiche richieste dal Delivery. Il Servizio Clienti BT dopo aver tentato diversi contatti con il cliente, in data 14.06.2016 inviava mediante fax al numero 0771.67xxx il modulo di variazione contrattuale, (...) non rispedito dal cliente”.

In tema di disservizi tecnici, BT dichiarava quanto segue: “...risulta gestito dall’assistenza tecnica il TKT di guasto 20160061160 in data 26.05.2016 per blocco fonia, Nello specifico, il cliente segnalava il mancato funzionamento della numerazione 0771.6xxx, aggiuntivo dell’Accesso Base ISDN 0771.6xxx. Da verifiche effettuate l’assistenza tecnica rileva che il Delivery aveva richiesto la regolarizzazione della numerazione aggiuntiva 0771.6xx. La pratica era passata poi di competenza alla parte commerciale (...)”

Riguardo al processo di migrazione precisava che “non è mai stato completato. Nella Fase 3 risulta pervenuto in data 11.07.2016 il KO relativo alla notifica 11 di validazione verso Donating.” e che, in fase di lavorazione del provvedimento temporaneo GU5, comunicava a questi Uffici che “in data 8.08.2016 si è correttamente espletata la Fase 2 del processo di migrazione” verso TIM della linea n. 0771.6xxx.

Aggiungeva altresì che TI aveva sottomesso a sistema 3 richieste, “le prime due andate in KO perché il codice di migrazione non era corretto”. Successivamente, con l’immissione del terzo ordinativo, “per facilitare il passaggio a T.I. si è proceduto con la creazione di apposita offerta di cessazione. In data 9.11.2016, l’Ufficio Disdette inseriva l’offerta di cessazione (...)” lasciando, alla data del 7.04.2017, in carico a TIM l’ultimazione dell’iter in questione.

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la contrattualistica sottoscritta da Ippodromi, il ticket di guasto, contrassegnato dal n. 20160061160, e le risposte fornite in fase di lavorazione del provvedimento temporaneo GU5. Trattasi tuttavia di documentazione in formato elettronico non più attualmente consultabile.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

Nel merito, le richieste dalla società istante devono essere accolte per i motivi esposti di seguito.

Secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate da Ippodromi, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di TIM ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a quest'ultimo fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento.

Ebbene, seppure in assenza di idonea documentazione, Ippodromi deduce che l'operatore non ha dimostrato il proprio adempimento in ordine alla pretesa mancata migrazione delle linee nn. 0771.6xxxx e 0771.6xxx, come da contratto sottoscritto nel giugno 2016, e al conseguente disservizio patito, consistente nella totale sospensione del collegamento (voce + ADSL) a partire dal 20.06.2016.

In particolare, dall'analisi del fascicolo istruttorio risulta che i numerosi tentativi effettuati, anche per effetto del rilancio degli ordinativi a sistema, non hanno avuto seguito positivo per ragioni imprecisate. Sul punto sembra concordare anche BT, laddove afferma in memoria che il processo di migrazione non è mai stato completato, essendo stata correttamente espletata, in data 8.08.2016, solo la Fase 2 del processo di migrazione verso TIM della linea n. 0771.6xxxxx.

Inoltre, secondo quanto rappresentato da OLO *donating*, le prime due richieste venivano rifiutate, con conseguente KO, "perché il codice di migrazione non era corretto" e successivamente, con l'immissione del terzo ordinativo, "per facilitare il passaggio a T.I. si è proceduto con la creazione di apposita offerta di cessazione. In data 9.11.2016, l'Ufficio Disdette inseriva l'offerta di cessazione (...)" lasciando, alla data del 7.04.2017, in carico ad OLO *recipient* l'ultimazione del processo di migrazione.

Circa la bocciatura degli ordinativi di migrazione, occorre precisare che l'inesatta trascrizione del codice alfanumerico associato all'utenza da migrare è un'ipotesi che preclude l'individuazione della linea interessata da parte dell'OLO *donating* e, conseguentemente, il rilascio necessario ai fini della migrazione.

Pur non essendo possibile accertare se tale inesatta trascrizione sia imputabile all'utente finale o a TIM, quest'ultimo non dimostra nemmeno, a fronte degli scarti subiti, di aver contattato il cliente al fine di ottenere conferma dei dati ricevuti, sicché è da ritenersi comunque responsabile tanto dell'omessa migrazione, rispetto alle cui difficoltà di

espletamento non è provata la diligenza ai fini dell'eventuale risoluzione, quanto dell'omessa informativa nei confronti di Ippodromi.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo, occorre, d'altro canto, considerare la condotta posta in essere da BT, che riferisce di aver eseguito una cessazione dell'utenza n. 0771.67xxxxx, lasciando, alla data del 7.04.2017, in carico ad OLO *recipient* l'ultimazione del processo di migrazione. Dal momento che la documentazione depositata da BT a corredo della propria memoria difensiva non è più consultabile/disponibile, non è possibile accertare in maniera inequivoca se OLO *donating*, al momento della disattivazione della linea, abbia espletato una cessazione con rientro, restituendo la numerazione a TIM, in qualità di *donor*, ex monopolista proprietario della rete. Neppure attraverso la consultazione delle schermate depositate da TIM, è possibile desumere in maniera inequivoca che BT abbia correttamente eseguito tale operazione, in quanto la dicitura "cess/rientro NP", presente a pag. 7 delle schermate Pitagora riferite alla linea n. 0771.67xxx (cfr. doc. 1 allegato alla memoria difensiva di TIM), indurrebbe a ritenere che la risorsa non fosse appartenente a TIM e che, quindi, la cessazione non sia stata accompagnata da alcuna retrocessione verso quest'ultimo, con conseguente interruzione di ogni funzionalità lato fonia ed ADSL. Alla luce di quanto sopra, appare dunque equo ascrivere i disservizi in esame ad entrambe le società, condannandole alla liquidazione degli indennizzi sotto indicati in pari quota.

In applicazione del principio di corrispondenza tra chiesto e pronunciato di cui all'art. 112 c.p.c., posto che la società istante chiede, in maniera generica, il riconoscimento degli indennizzi ai sensi degli artt. 3, 5, 6 e 11, All. A, delibera 73/11/CONS, gli operatori convenuti sono obbligati al pagamento, in pari quota, dei seguenti importi:

- i. € 1.308,00, calcolato su un periodo di 218 giorni, dal 2.08.2016, trentunesimo giorno successivo all'emissione del primo ordinativo di migrazione (v. *infra*), all'8.3.2017, data di presentazione dell'istanza di definizione, per la ritardata migrazione della linea n. 0771.67xxx (€ 1,50 *pro die* * 218 gg. per due servizi * 2), ai sensi del combinato disposto degli artt. 3, co. 3 e 12, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS;
- ii. € 5.220,00, calcolato su un periodo di 261 giorni, dal 20.06.2016 all'8.03.2017, data di presentazione dell'istanza di definizione, per sospensione del collegamento (voce + ADSL) attivo sulla linea n. 0771.6xxx (€ 5,00 *pro die* * 261 gg. per due servizi * 2), ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, co. 1 e 12, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS.

Rispetto al primo addebito, avente ad oggetto la ritardata migrazione della linea n. 0771.67xxxx, si evidenzia come Ippodromi non indichi il *dies a quo* entro cui l'operatore avrebbe dovuto effettuare l'attivazione del contratto, non specificandone la data di stipula né producendo in atti la relativa documentazione.

TIM, nella propria memoria difensiva, afferma che “la prima richiesta di rientro in TIM della linea n. 0771.6xxxx del 20.06.2016 risulta pervenuta in data 24.06.2016, mentre per la numerazione 0771.6xxxx in data 1.07.2016”, mentre dalla consultazione delle schermate Pitagora risulta, per entrambe le linee, l’emissione di un primo ordinativo in data 1.07.2016 (cfr. docc. 1 e 2 allegate alla memoria difensiva di TIM). Stante tale prova *per tabulas*, è stato considerato quale termine ultimo per l’espletamento della migrazione l’1.08.2016, con conseguente calcolo dell’indennizzo a partire dal giorno successivo.

Inoltre, poiché i disservizi lamentati riguardano anche la numerazione 0771.6xxxxx, aggiuntiva, gli operatori convenuti sono altresì obbligati, con riferimento ai punti i) e ii), al pagamento, in pari quota, dell’importo di € 600,00, calcolato secondo quanto previsto dagli artt. 3, co. 4, e 5, co. 4, All. A, delibera 73/11/CONS.

Totalmente spettante a TIM, per converso, è l’indennizzo € 3.270,00, calcolato su un periodo di 218 giorni, dal 2.08.2016, trentunesimo giorno successivo all’emissione del primo ordinativo di migrazione, all’8.3.2017, data di presentazione dell’istanza di definizione, per omissione degli oneri informativi su di sé gravanti nei confronti di Ippodromi in conseguenza del rapporto contrattuale instauratosi fra le parti (€ 7,50 *pro die* * 218 gg. * 2), ai sensi del combinato disposto degli art. 3, co. 2 e 12, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS.

Nessun indennizzo, infine, può essere riconosciuto a parte istante ai sensi degli artt. 6 e 11, All. A, delibera 73/11/CONS, in assenza di adeguato supporto probatorio a fondamento delle relative domande.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente le domande formulate in istanza da Ixxx Mxxx S.r.l. nei confronti della società BT Italia S.p.a. e Telecom Italia (ora TIM) S.p.a.

2. BT Italia S.p.a. è tenuta a corrispondere all’istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo:

- € 654,00 a titolo di ritardata migrazione della linea n. 0771.6xxx;
- € 2.610,00 a titolo di sospensione del collegamento (voce + ADSL) attivo sulla linea n. 0771.6xxx;
- € 300,00 a titolo di ritardata migrazione e sospensione del collegamento attivo sulla linea aggiuntiva n. 0771.6xxx.

3. Telecom Italia (ora TIM) S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo:

- € 654,00 a titolo di ritardata migrazione della linea n. 0771.67xxxx;
- € 2.610,00 a titolo di sospensione del collegamento (voce + ADSL) attivo sulla linea n. 0771.6xxx;
- € 300,00 a titolo di ritardata migrazione e sospensione del collegamento attivo sulla linea aggiuntiva n. 0771.67xxx;
- € 3.270,00 a titolo di inosservanza degli oneri informativi.

BT Italia S.p.a. e Telecom Italia (ora TIM) S.p.a. sono tenute ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to