

DELIBERA N. 255/2022/CRL/UD del 08/09/2022
BXXX TXXX S.R.L. /VODAFONE ITALIA/WINDTRE/BT ITALIA
(ISTANZA LAZIO/D/489/2018 e LAZIO/D/754/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

VISTE le istanze di Bxxx Txxx Srl. di cui al prot. D2194 del 19/04/2018 e D3332 del 20/06/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti oggetto di controversia

Biotest Tuscolo s.r.l. (di seguito, per brevità, l'istante o la parte istante, l'utente o Biotest) promuove due distinti procedimenti di definizione, oggetto di trattazione congiunta in questa sede.

Il procedimento di definizione GU14 489/2018

Nell'ambito del procedimento GU14 489/2018, lamenta la mancata migrazione delle linee nn. 06.2594448 e 06.88980570, a sé intestate, da BT Italia s.p.a. (nel prosieguo, per brevità, BT) a Vodafone Italia s.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Vodafone), come da contratto sottoscritto in data 14/01/2013.

Nonostante l'avvenuta consegna della Vodafone Station, le utenze fisse non venivano mai attivate dall'operatore, il quale non forniva alcun riscontro ai reclami trasmessi in data 9/05/2013, risultando, di fatto, disservite sia lato voce che lato ADSL. Il ripristino del collegamento aveva luogo solo per effetto dell'espletamento della migrazione verso altro operatore "previo 30 giorni consecutivi di completo isolamento". Si deduce, altresì, che l'omessa attivazione delle utenze fisse ha provocato l'errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2014.

Stante il grave inadempimento da parte dell'operatore, Biotest addiveniva quindi alla decisione di risolvere il contratto, inviando raccomandata di disdetta in data 14/06/2013, al cui ricevimento venivano addebitati in fattura i costi per recesso anticipato pari ad € 304,26. Neppure il successivo reclamo del 16/09/2013 otteneva riscontro.

Successivamente all'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi in data 18/04/2018, parte istante ha richiesto la definizione della controversia tramite formulario GU14 depositato via PEC in pari data.

In tale occasione, formulava nei confronti degli operatori convenuti le seguenti richieste:

a) nei confronti di Vodafone:

- il rimborso di € 763,83 pagati per servizi non erogati, non usufruiti nonché per "penali" non dovute;
- indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi; indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, da riconoscere e calcolare a far data dalla migrazione della sola utenza mobile avvenuta il 30/01/2013 e fino all'invio della raccomandata di disdetta del 14/06/2013;
- indennizzo per mancata risposta al reclamo fax del 9/05/2013 avente ad oggetto la ritardata attivazione del servizio nella misura massima di € 300;
- indennizzo per mancata risposta al reclamo con raccomandata A/R avente ad oggetto la contestazione della fattura, nella misura massima di € 300;
- spese di procedura;

b) nei confronti dall'operatore di cui sarà accertata la responsabilità:

- indennizzo per ritardata attivazione di ciascun servizio (2 linee voce – adsl- fax) da riconoscere e calcolare a far data dalla richiesta di migrazione avvenuta il 14/01/2013 e fino all'invio della raccomandata di disdetta del 14/06/2013;



- indennizzo per sospensione di ciascun servizio (2 linee voce - adsl), da riconoscere e calcolare per 30 giorni consecutivi nei quali l'istante ha subito la completa interruzione degli stessi;
- indennizzo per omessa portabilità dei numeri fissi, da riconoscere e calcolare a far data dalla richiesta di migrazione avvenuta il 14/01/2013 e fino all'invio della raccomandata di disdetta del 14/06/2013;
- indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2014;
- spese di procedura.

Depositava, a supporto delle proprie domande, il documento di identità del legale rappresentante della società e n. 6 allegati (fattura n. 5336421640 del 24/1/2013, reclamo trasmesso via fax in data 9/05/2013, disdetta del contratto trasmessa via raccomandata A/R in data 14/06/2013, fattura AD12941185, reclamo trasmesso via raccomandata A/R in data 16/09/2013 ed e/c riferito alla società istante recante i pagamenti effettuati in favore di Vodafone).

In data 21/05/2018, il Corecom Lazio comunicava l'avvio del procedimento, concedendo alle parti 30 giorni per il deposito di memorie e documentazione ed ulteriori 10 giorni per eventuali repliche.

Vodafone si costituiva in data 13/06/2018, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, con cui replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto.

Nel merito, ribadiva la propria correttezza gestionale nell'espletamento della migrazione, in quanto l'utenza mobile veniva attivata in data 25/07/2013, mentre per le utenze fisse "ha ricevuto ben 4 dinieghi con conseguente impossibilità di espletare la migrazione richiesta", ribadendo come in tale ipotesi l'operatore *recipient* non abbia la possibilità di completare tecnicamente la procedura. Di conseguenza, le numerazioni non sono mai pervenute nella sua disponibilità ed ogni addebito mosso in relazione (i) alla pretesa assenza di collegamento per circa 30 giorni e (ii) al mancato inserimento negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2014, come lamentato dalla società istante, è da ritenersi infondato in fatto e in diritto.

Depositava, a supporto delle proprie tesi, la schermata dell'utenza 333.2690629; le schermate delle utenze nn. 06.2xxxxxxx e 06.8xxxxxxx e le fatture Vodafone. Nessuna replica veniva depositata dall'istante entro i termini di legge.

BT non si costituiva, dovendosi per tale motivo ritenere tutti gli addebiti mossi nei propri confronti e rimasti privi di contestazione come accertati ai sensi dell'art. 115 c.p.c., con tutto quel che ne consegue ai fini del presente procedimento.

In data 8/05/2019 si svolgeva, presso il Corecom Lazio, l'udienza di definizione, nel corso della quale parte istante addiveniva ad un accordo transattivo parziale con la sola Vodafone, richiedendo pertanto la definizione della presente controversia nei confronti di BT, la cui proposta di storno integrale dell'insoluto veniva rifiutata.

Il procedimento di definizione GU14 754/2018

Nell'ambito del procedimento GU14 754/2018, la società istante lamenta la pretesa ritardata migrazione delle linee nn. 06.2xxxxxx e 06.8xxxxxxx, a sé intestate, da Wind-Tre a BT, come da proposta contrattuale sottoscritta nel luglio 2012.

Le numerazioni, secondo la prospettazione di parte istante, migravano solo in data 1/09/2012 e, ciononostante, si riscontravano disservizi per le chiamate in entrata a partire dal 18/09/2012. Nonostante i pretesi numerosi reclami, l'operatore non forniva né riscontro né risoluzione al problema segnalato ed emetteva regolarmente le fatture per la propria fornitura, le quali venivano puntualmente contestate nell'ammontare. Nel contempo, anche l'operatore *donating*, Wind-Tre, proseguiva nel proprio ciclo di fatturazione, sollecitando il saldo degli importi recati dalle fatture scadute. Alla stessa maniera, nonostante i pretesi numerosi reclami, l'operatore non forniva né riscontro né risoluzione al problema, limitandosi ad impegnarsi allo storno delle fatture, così come dichiarato, secondo parte istante, nel corso dell'udienza di conciliazione.

Successivamente all'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi in data 20/06/2018 in assenza di uno degli operatori convenuti (BT), parte istante ha richiesto la definizione della controversia tramite formulario GU14 depositato via PEC in pari data.

In tale occasione, formulava indifferentemente nei confronti degli operatori convenuti le seguenti richieste:

- storno totale di qualunque cifra vantata da entrambi gli operatori coinvolti nella vicenda;
- rimborso di quanto pagato e non dovuto a Wind, pari ad € 400;
- indennizzo per ritardata attivazione di ciascun servizio;
- indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
- indennizzo per sospensione di ciascun servizio;
- indennizzo per malfunzionamento di ciascun servizio;
- indennizzo per ritardata portabilità delle numerazioni in oggetto;
- indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;
- indennizzo per mancata risposta a ciascun reclamo presentato avente oggetto diverso;
- spese di procedura.

Depositava, a supporto delle proprie domande, il documento di identità e nn. 12 allegati (proposta commerciale di BT del luglio 2012; fax di reclamo del 4/10/2012; fattura BT n. A2012-624603; fattura BT n. A2012-682327; reclamo trasmesso via raccomandata A/R in data 22/12/2012; reclamo via fax del 28/12/2012; reclamo via fax del 7/01/2013; reclamo via fax del 16/11/2012; sollecito del 22/11/2012; fattura BT n. A2012-735853; fattura Wind n. 2012T001423272; reclamo trasmesso via raccomandata A/R in data 16/05/2013; reclamo trasmesso via raccomandata A/R in data 31/05/2013; lettera di sollecito di pagamento di Wind del 27/06/2013; reclamo trasmesso via raccomandata A/R in data 11/07/2013).

In data 26 luglio 2018, il Corecom Lazio comunicava l'avvio del procedimento, concedendo alle parti termine entro il 17 settembre 2018 per il deposito di memorie e documentazione ed ulteriori 10 giorni per eventuali repliche.

Wind-Tre si costituiva in data 17/09/2018, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, con cui replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. In particolare, rilevava come le doglianze di parte istante circa i disservizi patiti non trovassero riscontro all'interno dei propri sistemi operativi e che l'unica segnalazione relativa all'errata fatturazione, risalente al 17 maggio 2013, era stata gestita correttamente tramite emissione di note di credito. Depositava, a supporto delle proprie tesi, le note di credito emesse in favore di Bxxx e la risposta di ottobre 2013.

BT si costituiva in data 17/09/2018, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, con cui replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto, e ribadendo la propria correttezza gestionale, in particolare con riferimento all'espletamento della migrazione verso Fastweb. Depositava, a supporto delle proprie tesi, le lettere di riscontro ai reclami della società istante.

Nessuna replica veniva depositata dall'istante nei prescritti termini di legge.

In data 8/05/2019 si svolgeva, presso il Corecom Lazio l'udienza di definizione, nel corso della quale le parti non addivenivano ad alcun accordo transattivo, richiedendo congiuntamente la definizione della presente controversia.

2. La decisione

Sulla improponibilità ed inammissibilità di domande nuove, nonché sull'inammissibilità della documentazione prodotta dall'istante oltre il trentesimo giorno dall'avvio del procedimento, in violazione dell'art. 15, co. 2, lett. e) della delibera 173/07/CONS

In via preliminare, si rammenta che ogni nuova allegazione e/o formulazione di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, oltre ad essere non tempestiva, è improponibile ed inammissibile secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3 della delibera 173/07/CONS, perché non sottoposta al previo tentativo di conciliazione. Pertanto, nell'eventualità in cui parte istante abbia offerto, tramite il formulario GU14, una nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e/o spiegato nuove domande, esse sono inammissibili perché concernenti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione.

Nel merito

Fermo restando quanto sopra, si precisa quanto segue nel merito della vicenda dedotta in giudizio.

Occorre in primo luogo rilevare, per una corretta valutazione del contegno dell'utente ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti, che Bxxx non dimostra di essersi tempestivamente attivata al fine di risolvere la problematica lamentata in questa sede: il ritardo con cui ha dato impulso all'istanza di conciliazione, formulata in un momento di gran lunga successivo rispetto, da un lato, all'omessa migrazione delle linee nn. 06.2xxxxxxx e 06.8xxxxxxx verso Vodafone, con conseguente assenza di collegamento (voce + ADSL), e alla errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2014, e, dall'altro, alla ritardata migrazione delle linee nn. 06.2xxxxxxx e 06.8xxxxxxx, con conseguenti disservizi per le chiamate in entrata a partire dal 18/09/2012, nonché

alla doppia fatturazione da parte di Wind-Tre e BT, dimostra la carenza di interesse, da parte di Bxxx, a dirimere la controversia, con conseguente applicazione, ai fini della quantificazione degli importi dovuti a titolo di indennizzo, del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.

Parte istante lamenta, in maniera generica, una serie di inesatti adempimenti, da parte degli operatori convenuti, senza circoscriverli adeguatamente e in assenza di adeguato supporto probatorio. Inoltre, da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si evince come gli addebiti siano per lo più infondati, in fatto e in diritto, e le domande di parte istante meritevoli di rigetto.

In particolare, con riferimento al procedimento GU14 489/2018 si evidenzia quanto segue.

Nel corso dell'udienza di definizione, Biotest ha raggiunto un accordo con Vodafone, nei cui confronti, pertanto, tutte le domande devono intendersi rinunciate. Per converso, nei confronti di BT, che non si è costituita in giudizio, residuano le seguenti domande, così come formulate nell'allegato al formulario di definizione:

- indennizzo per ritardata attivazione di ciascun servizio (2 linee voce – adsl- fax) da riconoscere e calcolare a far data dalla richiesta di migrazione avvenuta il 14/01/2013 e fino all'invio della raccomandata di disdetta del 14/06/2013;
- indennizzo per sospensione di ciascun servizio (2 linee voce - adsl), da riconoscere e calcolare per 30 giorni consecutivi nei quali l'istante ha subito la completa interruzione degli stessi;
- indennizzo per omessa portabilità dei numeri fissi, da riconoscere e calcolare a far data dalla richiesta di migrazione avvenuta il 14/01/2013 e fino all'invio della raccomandata di disdetta del 14/06/2013;
- indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2014;
- spese di procedura.

Per quel che ci occupa, quanto si rileva nel prosieguo con riferimento alla procedura di migrazione è da intendersi assorbente per le prime tre voci di indennizzo sopra elencate, formulate in violazione del divieto di *repetita*.

Ebbene, dall'analisi del fascicolo istruttorio, così come riferito e provato *per tabulas* da Vodafone nella propria memoria difensiva (cfr. doc. 2 allegato alla memoria difensiva), è pacifico che le linee nn. 06.2xxxxx e 06.8xxxxxxx non sono mai migrate, posti i dinieghi dell'operatore *donating*. Considerato tuttavia il ruolo meramente passivo assunto da BT in questa vicenda, non è possibile ascrivere alcuna responsabilità né condannarlo al riconoscimento di alcun indennizzo.

Non è altresì possibile addebitare a BT alcun disservizio circa l'assenza di collegamento asseritamente riscontrata sulle numerazioni *de quibus*, perché nessuna segnalazione è pervenuta all'operatore, né è provato diversamente da parte istante, i cui reclami sono rivolti soltanto a Vodafone. In caso contrario, ove informato, BT sarebbe stato gravato dell'obbligo di attivarsi al fine di verificare la problematica e risolverla, ove tecnicamente possibile. Sul punto, si rammenta infatti che, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il

ripristino della funzionalità delle linee, circostanza di cui quest'ultimo non può essere a conoscenza in mancanza di apposita segnalazione (v. per analogia, *ex multis*, Delibera Corecom Lazio DL/184/15/CRL: *"allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"*).

Infine, nessun indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2014 può essere riconosciuto a Biotest da parte di BT, in quanto nessuna richiesta in tal senso è stata documentata nell'ambito del presente procedimento e, anche laddove lo fosse stata, avrebbe riguardato, al più, l'operatore *recipient* con cui era stato stipulato il nuovo contratto di fornitura.

Ne segue che tutte le domande formulate da Biotest nei confronti di BT, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e in applicazione dei principi di cui alla delibera 73/11/CONS, sono da rigettarsi, perché infondate in fatto e in diritto.

Con riferimento al procedimento GU14 754/2018 e agli addebiti formulati nei confronti di Wind-Tre e BT, si evidenzia quanto segue.

Biotest deduce che il contratto sottoscritto nel luglio 2012, con cui chiedeva la migrazione da Wind-Tre a BT delle numerazioni a sé intestate, ha avuto un tardivo principio di esecuzione.

A supporto delle proprie affermazioni, allega il frontespizio di un'offerta commerciale "VIP Suite Club" relativa a servizi di telefonia fissa (voce ed ADSL) e mobile (cfr. doc. 1 all'allegato all'istanza di definizione), che non può ritenersi né efficace né vincolante, perché privo di valida sottoscrizione delle parti ai fini della conclusione del contratto.

Tale insufficienza probatoria non consente, quindi, di accertare se ed in che termini Biotest abbia diritto al riconoscimento dell'indennizzo per ritardata migrazione delle linee nn. 06.2xxxxxxx e 06.8xxxxxxx.

A propria volta BT, nella propria memoria difensiva, dichiara, senza provare che "l'istante...ha sottoscritto con BT Italia il servizio Vip per le utenze fisse e servizio mobile per le utenze 393.4xxxxxxx (offerta...attivata il 6/09/2012 e cessata per MNP OUT l'1/02/2013) e 393.3xxxxxxx...offerta attivata il 6/09/2012 e cessata per MNP OUT il 18/01/2013. (...) In data 1/10/2013 è pervenuta la mail strutturata di notifica passaggio ad altro OLO per le due utenze di rete fissa. Il servizio VoIP è stato cessato (...) il 21/10/2013 le linee fisse (...) sono poi cessate per Np pura in data 1/10/2013 per passaggio a Fastweb." Tutte le asserzioni dell'operatore, tuttavia, non vengono contestate né controdedotte da Biotest e sono quindi da intendersi pacifiche.

Pertanto, l'assenza di schermate attestanti l'espletamento della procedura di migrazione per le linee sopra citate, da un lato, e l'assenza del documento contrattuale asseritamente concluso nel luglio 2012, dall'altro, non consentono di riconoscere la liquidazione degli indennizzi ai sensi degli artt. 3, co. 2 e 12, co. 2 All, A, delibera 73/11/CONS.

Non solo. Considerato che non è possibile comprendere, in base alla produzione documentale della società, quale fosse l'entità della spesa mensile asseritamente pattuita con BT, occorre rigettare integralmente le domande aventi ad oggetto l'indennizzo per pretesa errata fatturazione/attivazione di servizi non richiesti o la richiesta di rimborso degli importi a tale titolo corrisposti, perché generica, indeterminata e non sufficientemente provata a livello documentale.

In nessun caso, i disservizi per le chiamate in entrata, asseritamente riscontrati a partire dal 18/09/2012, sono stati segnalati a Wind-Tre, non risultando provati *per tabulas*. In particolar modo, l'operatore nella propria memoria precisa come all'interno dei propri sistemi operativi non vi fosse alcuna richiesta di intervento datata 2012 e che l'unica segnalazione relativa all'errata fatturazione, risalente al 17 maggio 2013, fosse stata gestita correttamente tramite emissione di note di credito. In caso contrario, Wind-Tre sarebbe stato gravato dell'obbligo di attivarsi al fine di risolvere la problematica denunciata.

Sul punto, si rammenta infatti che, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui quest'ultimo non può essere a conoscenza in mancanza di apposita segnalazione (v. per analogia, *ex multis*, Delibera Corecom Lazio DL/184/15/CRL: "*allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto*").

Dall'analisi del fascicolo istruttorio, risulta una mail di chiusura guasto inviata da BT a Biotest, datata 22/11/2012, e due lettere di reclamo – aventi il medesimo oggetto - indirizzate a BT in data 4/10/2012 e 16/11/2012. Quest'ultima, depositata anche dall'operatore quale allegato alla propria memoria difensiva, ha ricevuto un doppio riscontro in data 12/12/2012, comunicando sia la presa in carico della segnalazione di guasto che l'emissione di una nota di credito di € 57,00, a diminuzione del canone corrisposto per un servizio non regolarmente fruito.

Si evidenzia che tali comunicazioni sono però prive di ricevuta di avvenuto ricevimento e, pertanto, non è raggiunta la prova inequivocabile dell'effettiva avvenuta conoscenza da parte di Biotest, nei cui confronti vale solo una presunzione semplice di avvenuta conoscenza. Ad ogni buon conto, nessuna contestazione veniva effettuata sul punto da parte istante, che non depositava alcuna memoria di replica e, pertanto, non sembra possibile riconoscere alcun indennizzo ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS, poiché ai fini della liquidazione dell'indennizzo le comunicazioni di ottobre-novembre 2012 devono essere considerate in maniera cumulativa (cfr. art. 11, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS: "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").

In merito alla doppia fatturazione da parte di Wind-Tre e BT si precisa, in primo luogo, che Wind-Tre dichiara di aver preso in carico una segnalazione relativa ad un'errata fatturazione, emettendo ad ottobre 2013 note di credito 900393806, 900393807, 900393808, 900627439, 900627440, 900627441 e 902653826, accluse alla propria memoria difensiva.

Di ulteriori storni, a cui Wind-Tre si impegnava in sede di conciliazione secondo quanto rappresentato da parte istante, non vi è prova alcuna.

Biotest trasmetteva anche a BT una comunicazione di reclamo concernente la medesima problematica, sia tramite fax che raccomandata A/R, in data 31/05/2013, rimasta priva di riscontro. In proposito, stante la totale assenza di interlocuzione da parte

dell'operatore, il quale nulla replica in memoria, si ritiene spetti a Biotest l'indennizzo di € 300,00 ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS.

Fermo restando quanto sopra evidenziato sull'assenza del contratto e la conseguente impossibilità di riconoscere indennizzi a titolo disattivazione di servizi o profili tariffari non richiesti e relativi rimborsi, occorre tener conto del fatto che le contestazioni sollevate dalla società istante nei confronti degli operatori al riguardo non hanno comunque avuto alcun seguito e che, per tale motivo, rilevano ai fini dell'art. 11 sopra richiamato.

In particolare, senza tener conto del sollecito del 22/11/2012, riguardo al reclamo trasmesso via raccomandata A/R in data 22/12/2012, il reclamo via fax del 28/12/2012, il reclamo via fax del 7/01/2013, il reclamo trasmesso via raccomandata A/R in data 16/05/2013 e il reclamo trasmesso via raccomandata A/R in data 11/07/2013, si precisa quanto segue.

Il reclamo trasmesso a BT via raccomandata A/R in data 22/12/2012 è generico, perché Biotest si limita a rilevare l'esistenza di importi maggiorati/addebiti imprevisti, riservandosi di quantificarli successivamente. Pertanto, esso è insuscettibile di riscontro nel merito, proprio perché indeterminato nel *quantum* privo di documentazione a supporto, non essendosi l'utente preoccupato di allegare neppure le fatture oggetto di reclamo.

Anche il reclamo trasmesso via fax a BT in data 28/12/2012 è generico ed insuscettibile di riscontro, oltreché formalmente riferito ad un'istanza di verifica per "traffico anomalo sulle fatture...relativamente ad apparecchi mobili per navigazione internet e traffico voce", non accluse alla segnalazione. Il reclamo trasmesso via fax a BT in data 7/01/2013 è funzionalmente dipendente al precedente, in quanto in esso si chiede all'operatore il numero di protocollo assegnato. Stante il tenore letterale della richiesta, simile ad una reiterazione e/o ad un sollecito, non è possibile riconoscere alcun indennizzo.

Il reclamo trasmesso via raccomandata A/R a Wind-Tre in data 16/05/2013 è, per converso, maggiormente circostanziato, in quanto finalizzato ad una richiesta di rimborso delle fatture emesse, secondo Biotest, in costanza di fornitura da parte di altro operatore, in conseguenza del fenomeno della c.d. doppia fatturazione.

Al riguardo, purtroppo, non si hanno elementi sufficienti, a livello istruttorio, per accertare se tale doppia fatturazione dipenda da una mancata trasmissione della disdetta, da parte dell'istante, all'OLO *donating* oppure da un'errata notifica 12, spettante, in fase di completamento della procedura di migrazione, all'OLO *recipient*.

L'art. 5, delibera 35/10/CIR, che ha modificato la delibera Agcom 41/08/CIR, prevede infatti che sia l'utente finale a dover trasmettere apposita disdetta all'OLO *donating*, onde consentire a quest'ultimo di interrompere l'emissione delle fatture collegate alla linea oggetto di migrazione ("Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e instaurare, usufruendo della Service Provider Portability, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient, comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua intenzione all'operatore Recipient o all'operatore Donating. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di Service Provider Portability direttamente al Donating, quest'ultimo informa compiutamente il cliente

della necessità di rivolgersi al Recipient per dare corso alla richiesta di passaggio del numero e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento di utenza. Nel caso in cui la richiesta del cliente al donating implichi il rientro del numero in Telecom Italia (che agisce contemporaneamente da donor e recipient) è facoltà dell'operatore donating attivare direttamente la procedura di rientro del numero secondo le procedure definite nella vigente offerta di riferimento per i servizi di interconnessione (raccolta e terminazione delle chiamate telefoniche). La volontà del cliente può essere rappresentata anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico...").

Risulta comunque *per tabulas* che Wind-Tre ha emesso alcune note di credito, a cui fa riferimento nella propria memoria difensiva, per importi verosimilmente fatturati dopo la migrazione delle linee in BT, masenza fornire all'istante un riscontro nei termini contattualmente previsti, con conseguente riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS, pari ad €300. Sempre ai fini del calcolo dell'indennizzo, Il sollecito trasmesso via raccomandata A/R in data 11/07/2013 deve considerarsi in maniera cumulativa (cfr. art. 11, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS).

Sulle spese di procedura

Ogni altra domanda è da intendersi integralmente rigettata, perché infondata in fatto e in diritto, per quanto in narrativa. Nessun rimborso, a titolo di spese procedurali, può essere riconosciuto all'istante, mancando ogni prova circa l'avvenuto esborso di somme relative all'avvio della presente procedura e/o collegate al patrocinio dell'avv. Rago.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

Con riferimento al procedimento GU14 489/2018:

1. Rigetta integralmente l'istanza di Bxxx Txxx S.r.l. nei confronti della società BT Italia S.p.a.;

con riferimento al procedimento GU14 754/2018:

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Bxxx Tuscolo S.r.l. nei confronti delle società Wind-Tre Italia S.p.a. e BT Italia S.p.a.;
2. Wind-Tre Italia S.p.a. e BT Italia S.p.a. sono tenute entrambe a corrispondere all'istante la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

3. Wind-Tre Italia S.p.a. e BT Italia S.p.a. sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini