



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 096/2022/CRL/UD del 10/06/2022

██████████ FASTWEB/BT
(LAZIO/D/1092/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 10/06/2022;

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 di ██████████ di cui al prot. D5622 del 22.12.2016;

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 Fastweb Spa (di seguito per brevità anche "Fastweb"), quanto di seguito dedotto:



- i. di aver sottoscritto nel mese di marzo 2015 un contratto per la migrazione, da BT a Fastweb, delle linee [REDACTED] (“...utenza telefonica di flusso primario...”), [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED];
- ii. “... le utenze sopra descritte non venivano tempestivamente attivate ... sebbene il contratto sia stato sottoscritto dalla [REDACTED] Srl in data 11.03.2015, solo ben 5 mesi dopo la sua sottoscrizione le linee risultavano funzionanti ... a ciò si aggiunga che nel frattempo, nonostante i reclami, gli inadempimenti contrattuali ed i disservizi sopra descritti, la [REDACTED] si vedeva recapitare fatture sia dalla Fastweb sia dalla BT Italia Spa per la stessa utenza, doppiamente fatturata dai due gestori benché non funzionante”;
- iii. l'istante lamentava, altresì la richiesta economica da parte di Fastweb relativa “...a servizi non richiesti, non previsti dal contratto sottoscritto dall'utente, contestati e comunque mai erogati, quali: rispondere automatico 2 canali (€15,00 al mese); Posto Operatore SW (€25,00 al mese); Postazione Evolution Alcatel (€32,00 al mese); Postazione Cordless (€8,00 al mese)”;
- iv. “... come se non bastasse, senza mai riscontrare il reclamo relativo alla contestazione dei suddetti servizi non richiesti, in data 9.4.2016 la Fastweb Spa sospendeva il servizio di telefonia in uscita delle utenze descritte in premessa.”;
- v. “... ancora oggi, dunque, la [REDACTED] Srl continua a ricevere dalla BT Italia Spa il sollecito delle fatture... il cui pagamento non è dovuto in ragione dell'avvenuta migrazione delle utenze e del recesso del contratto, nonché fatture e solleciti di pagamento dalla Fastweb Spa per i servizi opzionali non richiesti, contestati, non erogati a fronte dei disservizi subiti”;
- vi. “... con le proprie memorie, BT riconosce tutti gli inadempimenti denunciati dall'utente e riconosce di aver ricevuto la richiesta di migrazione il 29.05.2015 e di averla lavorata il 23.06.2015; da ciò consegue il diritto dell'utente business all'indennizzo per mancata migrazione...”;
- vii. “... solo il 31.7.2015, la società mia assistita ha ottenuto il corretto funzionamento di tutte le utenze telefoniche...”;
- viii. L'istante, tramite il suo legale, sosteneva altresì che: “Appare, quindi, di tutta evidenza che andrà risarcito alla [REDACTED] sia il danno patrimoniale: danni emergenti (spese vive) e lucro cessante (perdita di chance commerciali) che quello all'immagine”;
- ix. “...Le fatture emesse da Fastweb Spa in costanza del rapporto con la [REDACTED] andranno interamente stornate ... con la conseguente restituzione degli importi addebitati corrisposti e l'annullamento integrale di quelli non ancora corrisposti. Ed infatti, come noto, gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite”;
- x. “...L'istante ha, inoltre, diritto ad un indennizzo anche per la mancata risposta ai reclami, ai sensi della Delibera 73/11/CONS andrà quindi riconosciuto un importo pari



ad € 2,00 al giorno per ogni giorno di ritardo moltiplicato in misura pari al quadruplo trattandosi di attività commerciale.

Su quanto assunto l'istante chiedeva:

Nei confronti di BT

i. "...Riconoscere, dunque, tutti gli indennizzi per il ritardo nella lavorazione della migrazione di 1 anno e trenta giorni documentalmente riconosciuta da BT che comporta, oltre lo storno delle fatture illegittime riconoscere altresì il diritto dell'utente ai seguenti ulteriori indennizzi:

Ritardo per cambio operatore €7,50*108 giorni=*2 (quale utenza commerciale) euro 1.620 Euro 1.620/00*4 linee telefoniche=6480/00";

Nei confronti di Fastweb

i. "Avvenuto ripristino da parte di Fastweb corretto funzionamento utenze telefoniche ... e attivazione/corretta erogazione di tutti i servizi contrattualmente pattuiti con Fastweb";

ii. "...inadempimento di Fastweb ... conseguente obbligo di risarcire tutti i danni patrimoniali e non e gli indennizzi automatici delle Condizioni Contrattuali";

iii. "Del danno subito dalla [redacted] Srl";

iv. "Spese di fatturazione Fastweb Spa non giustificate per violazione della Delibera 179/03/CSP e del Codice del Consumo";

v. "Domanda di indennizzo da mancata risposta dal reclamo Fastweb";

vi. "Risarcire/indennizzare l'utente in via solidale tra loro per tutti i disservizi sin qui subiti dall'utente, ovvero ciascuno per la parte di propria responsabilità, nella misura di seguito indicata:";

- "Dar luogo agli indennizzi automatici per ogni disservizio e/o inadempimento posto in essere dal gestore a danno dell'utente, da quantificarsi in € 39.420,00";

- "A risarcire tutti i danni patrimoniali e non, subiti dall'utente, bonariamente determinati in Euro 10.000, in caso di risoluzione transattiva".

2. La posizione dell'operatore

BT Italia

L'operatore BT innanzitutto confermava che "... Il sistema Pegaso, a seguito della migrazione, non ha generato l'e-mail strutturata, pertanto non è stata creata l'offerta di cessazione; soltanto in data 30/05/2016, a seguito di reclamo del cliente, è stata aperta la richiesta di disdetta e creata l'offerta di cessazione completata in data 23/06/2016. È stata predisposta una nota di credito per le fatture post migrazione di €1.396,27 iva inclusa".

Evidenziava, poi, che "...l'utenza è migrata verso altro operatore il giorno 16/07/2015, come risulta da schermata allegata ... il sistema di delivery avrebbe dovuto creare automaticamente la cessazione di fatturazione ma questo non è avvenuto, solo a seguito del reclamo dell'utente ci si è accorti dell'errore di sistema. Si è creata manualmente l'offerta di cessazione per lo storno del fatturato post-migrazione... il ritardo è solo di carattere amministrativo e non nella gestione tecnica della migrazione. Per tale ritardo

7



BT riconosce la responsabilità e ha predisposto la nota di credito a storno del fatturato post-migrazione con inizio competenza 16/07/2015".

Fastweb

L'operatore Fastweb "... contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate...".

In via preliminare chiedeva "...l'inammissibilità delle richieste formulate con l'istanza ex art. 14 Delibera n.173/07/Cons nella parte relativa alla richiesta dei danni".

Per quanto riguarda il merito "... l'istante lamenta ritardo attivazione, ritardo cambio operatore, sospensione o cessazione servizi rispetto oneri informativi per 5 numeri telefonici per un totale di 108 giorni e mancata risposta reclamo, per il quale di contesta il calcolo totalmente errato stando alla Delibera 73/11/cons All.A. ...

L'istante sottoscriveva il contratto con Fastweb il giorno 11.03.2015 ... il giorno 23 marzo 2015 Fastweb inviava alla mail di riferimento lettera di benvenuto in Fastweb con allegato prospetto dei servizi attivi ed attivati sullo stesso... Nessuno mai ha reclamato un'errata attivazione dei servizi".

"...Parte istante lamenta che solo dopo 5 mesi dalla sottoscrizione del contratto "le linee risultavano funzionanti"".

"... Si precisa che Fastweb il giorno 26 maggio aveva con successo attivato delle numerazioni provvisorie per poter poi sovrascrivere le numerazioni storiche una volta espletata la procedura di migrazione".

"...La responsabilità di eventuali disservizi ricade su Fastweb solo dal momento dell'espletamento della migrazione".

"... [redacted] srl ... ha saldato solo un'altra fattura emessa il 14 agosto 2015. Per il periodo a seguire, l'istante ... non ha più corrisposto alcuna somma omettendo il pagamento anche parzialmente di tutte le altre fatture ... Nel mese di Aprile, poi, a seguito di un ulteriore insoluto, Fastweb comunicava al cliente la possibile imminente sospensione dei servizi in caso di ulteriore ritardo nei pagamenti delle fatture inevase ... seguiva mail della Società del 12 aprile dalla quale si evince la conoscenza dei fatti e della possibile sospensione amministrativa per morosità ... sembra evidente che la Società fosse stata avvisata del rischio concreto di sospensione dei servizi ... alcuni giorni dopo Fastweb inviava regolarmente il preavviso di risoluzione del contratto... ad oggi l'insoluto maturato è di € 5.149,20 ed il servizio non è sospeso stante la procedura che si occupa".

3. 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.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, 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.



Pertanto la domanda avanzata dalla difesa dell'istante a titolo di risarcimento formulata di danni per "...€ 10.000,00 in caso di risoluzione transattiva" è inammissibile ai fini della presente disamina, pertanto le richieste *sub ii), iii) e vi) n. 2* dovranno essere respinte. Nel merito:

- Quanto alla richiesta avanzata nei soli confronti di BT in merito agli "*indennizzi per il ritardo nella lavorazione della migrazione di 1 anno e trenta giorni documentalmente riconosciuta da BT che comporta, oltre lo storno delle fatture illegittime riconoscere altresì il diritto dell'utente...*" al riconoscimento della somma di € 6.480,00 occorre effettuare alcune precisazioni rispetto a quanto rappresentato dalle parti.

BT ammette un proprio ritardo nella gestione della migrazione che si sarebbe finalizzata in data 16.7.2015. Dal punto di vista amministrativo avrebbe *predisposto la nota di credito (pari ad € 1396,27) a storno del fatturato post-migrazione con inizio competenza 16/07/2015*".

Fastweb conferma che, in attesa della migrazione avvenuta a luglio 2015 avrebbe attivato numerazioni provvisorie per garantire il servizio all'utente.

Spetta, pertanto, all'utente il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, e 12, comma 2 del Regolamento di cui all'Allegato "A" della Deliberazione 73/11/CONS nella misura di € 1905,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo e da porre a carico di BT Italia.

- Quanto alla richiesta per le "*Spese di fatturazione Fastweb Spa non giustificate per violazione della Delibera 179/03/CSP e del Codice del Consumo*", l'operatore Fastweb con la sua memoria deposita (come allegato n.2) la "Welcome Letter" nella quale erano contenute tutte le informazioni circa i servizi attivi ed attivati.

Orbene, nonostante l'operatore fornisca una comunicazione precisa dei servizi erogati, l'istante non fornisce prova alcuna circa la contestazione dei suddetti servizi; solo nel febbraio 2016 l'istante avanza un reclamo per i costi dei canoni, doglianza che Fastweb accettava e provvedeva a stornare parzialmente nella fattura contestata.

Pertanto, la richiesta così formulata non può essere accolta.

- Quanto alla richiesta "*...di indennizzo da mancata risposta dal reclamo Fastweb*" l'istante non fornisce prova dei reclami inviati all'operatore.

L'unico "reclamo", nel senso più ampio possibile, può essere il fax inviato dall'istante, tramite il suo legale, del 02.05.2016 al quale Fastweb non prova di aver fornito riscontro. Per questa circostanza l'istante ha diritto dall'indennizzo per mancata risposta ma non come calcolato dallo stesso: l'indennizzo dovrà essere calcolato sulla base di quanto, in maniera assolutamente non interpretabile, disposto dall'art. 11 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale: "*1. Se l'operatore non fornisce 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, fino ad un massimo di euro 300,00.*

2. 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".

2



Pertanto alla luce di quanto sopra disposto, l'istante avrà diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami per un importo complessivo di € 300.00 (euro trecento/00).
- Quanto alla richiesta di "...indennizzi automatici per ogni disservizio e/o inadempimento posto in essere dal gestore a danno dell'utente, da quantificarsi in € 39.420,00" l'indennizzo per ritardata risulta assorbito dall'indennizzo principale di "ritardo nella migrazione".

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza promossa dalla Società [redacted] Srl nei confronti di BT Italia Spa e di Fastweb Spa;

- BT ITALIA è tenuta a corrispondere a titolo di indennizzo per ritardata portabilità" - quantificata in 127 giorni - secondo quanto disposto dagli artt. 3, comma 3, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/Cons la somma di € 1905,00 (euro millenovecentocinque/00) oltre interessi dalla domanda al soddisfo;

- Fastweb spa è tenuta a corrispondere a titolo indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art. 11 dell'Allegato A alla delibera n.73/11/Cons la somma di € 300,00 (euro trecento) oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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, 10/6/2012

Il Dirigente
Roberto Rizzi
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

Maria Cristina Cafini