

**DELIBERA DL/106/14/CRL/UD del 4 novembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

██████████ / BT ITALIA ██████████ / FASTWEB ██████████

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 4 novembre 2014 ;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 16 maggio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/263/2013, con cui la ██████████ s.r.l. (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società BT Italia ██████████ (di seguito, per brevità, "BT") e con la società Fastweb ██████████ (di seguito, per brevità, "Fastweb");

VISTA la nota del 1 luglio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all' operatore Telecom Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, "Telecom") ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**a)** L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Nel mese di giugno 2012, l'istante, utente BT per il servizio voce e adsl, concludeva telefonicamente con Fastweb un contratto con richiesta di migrazione della numerazione;
- dal 19 luglio 2012 la linea è rimasta isolata;
- a nulla sono valsi i numerosi reclami ai due operatori;
- con istanza di conciliazione nei confronti di BT e Fastweb, l'utente chiedeva un indennizzo per la mancata migrazione e l'isolamento della linea dal 19 luglio 2012 sino alla riattivazione per un totale di Euro 1.000,00, oltre lo storno dell'insoluto. Chiedeva inoltre un indennizzo di Euro 200,00 per la mancata migrazione e di Euro 150,00 per la mancata risposta ai reclami, oltre la riattivazione della linea;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva un indennizzo di Euro 2.500,00, oltre la riattivazione. Gli operatori chiedevano un aggiornamento e l'estensione all'operatore Telecom. L'utente si opponeva, trattandosi di un aggiornamento già richiesto, e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva in solido agli operatori: a) un indennizzo ex art. 7.1 all. B alla Delibera 124/10/CONS per la mancata migrazione di Euro 1.450,00; b) un indennizzo ex art. 6.1 all. B alla delibera 124/10/CONS di Euro 2.900,00 per l'isolamento della linea voce e della linea adsl; c) un indennizzo di Euro 300,00 per ciascun operatore ex art. 12.1 all. B alla delibera 124/10/CONS per la mancata risposta ai reclami; d) un indennizzo di Euro 1.000,00 nel caso di perdita della numerazione, in suo possesso da oltre 10 anni, ex art. 10.1 all. B alla delibera 124/10/CONS; e) la riattivazione della linea; f) il rimborso delle spese di procedura di Euro 200,00;
- con memoria del 19 luglio 2013, BT precisava: a) l'istante era utente BT con contratto VIP Club Business 09 attivo dal 21 maggio 2009 al 26 luglio 2012; b) BT non aveva mai ricevuto lettera di cessazione e/o disdetta e/o migrazione da parte della ████████; c) l'offerta di cessazione per migrazione OLO è stata inserita a sistema il 26 luglio 2012 e deliverata il 30 luglio 2012; d) sul sistema Olo2Olo l'ultima richiesta di migrazione Olo era del 21 maggio 2012 verso Telecom Italia, andata a buon fine con la migrazione avvenuta il 20 luglio 2012; e) a sistema risultavano due tentativi di migrazione a Fastweb, il primo in data 23 luglio 2012 con KO per "incompletezza dei DN associati all'accesso", il secondo in data 10 agosto 2012 con KO per "codice di

migrazione errato 1”; f) ai due reclami dell’utente, BT aveva inviato risposta scritta il 2 ottobre 2012 indicando la data di avvenuta migrazione. Escludeva pertanto la propria responsabilità, non avendo ricevuto come Olo Donating alcuna richiesta di disdetta e migrazione;

- con memoria del 19 luglio 2013, Fastweb precisava che nel mese di giugno 2012 la ██████ aveva aderito ad una proposta di abbonamento professionale per servizi di fonia e internet, richiedendo la portabilità da BT. Dal 6 giugno al 10 agosto 2012 Fastweb aveva inoltrato a BT tre richieste di NP: la prima del 6 giugno bocciata il 7 giugno in Fase 2 di pertinenza BT con causale “Campo Codice Servizio 1 non valido”; la seconda il 23 luglio, bocciata in Fase 2 il 31 luglio con la medesima causale; la terza il 10 agosto, bocciata in Fase 2 il 13 agosto con causale “Codice di Migrazione errato 1”. Non essendosi perfezionato il passaggio della numerazione, Fastweb aveva attivato un distinto contratto con attribuzione di una numerazione nativa Fastweb, utilizzata dall’utente. Alcuna responsabilità era pertanto imputabile a Fastweb che non ha mai avuto la disponibilità della numerazione. Per spirito conciliativo, offriva all’utente lo storno dell’insoluto di Euro 416,60, oltre un indennizzo di Euro 300,00;
- all’udienza di discussione le parti si riportavano ai propri scritti.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

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

Viene rigettata la domanda di liquidazione di indennizzo per la eventuale perdita della numerazione, trattandosi di inadempimento prospettato dall’utente solo come eventuale e comunque di domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione, quindi inammissibile.

Non può essere accolta la domanda dell’utente di riattivazione del servizio, in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall’art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS e dalla del. AGCOM 529/09/CONS. Ai sensi dell’art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS, infatti: *“L’autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla del. AGCOM 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l’operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

### **2.2. Nel merito.**

#### **2.2.1. Sulla migrazione**

La controversia verte sulla migrazione dall’operatore BT all’operatore Fastweb di una utenza di linea fissa, con interruzione dei servizi voce e adsl.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Fastweb e BT una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui *“[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, che prevede misure *“a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40”*.

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce 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. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Per quanto riguarda la c.d. procedura *“OLO2OLO”* (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* *“OLO”* - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro *“OLO”*), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che,

allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori *recipient* e *donating* (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

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 concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno *standard* di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Nella fattispecie, l'operatore Fastweb esclude la propria responsabilità per la mancata portabilità della numerazione, dipesa da scarti di natura tecnica opposti da BT. L'operatore BT, a sua volta, esclude la propria responsabilità essendo stato passivo nella migrazione, in quanto operatore Donating. Telecom Italia s.p.a. non ha prodotto quanto richiesto a fini istruttori.

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 ultimo Cass. Il 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.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, poi, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo.

Nella fattispecie spettava dunque all'operatore Fastweb, in qualità di Operatore Recipient, provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla migrazione richiesta, o provare che il ritardo o l'impossibilità sono stati determinati da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili.

Dalla documentazione in atti (schermate del sistema informatico Eureka di Fastweb), risulta che Fastweb ha inoltrato a BT tre richieste di migrazione, il 6 giugno, il 23 luglio e il 10 agosto 2012, ricevendo da BT tre KO in Fase 2, rispettivamente il 7 giugno, il 31 luglio e il 13 agosto. L'esito negativo delle verifiche compiute da BT a seguito delle richieste del 23 luglio e del 10 agosto trova conferma anche nelle schermate prodotte da BT, nelle quali invece non vi è traccia della prima richiesta di migrazione.

Da quanto sopra, si ritiene che nessuna responsabilità possa essere attribuita a BT nella procedura di migrazione, in quanto, come Operatore Donating, ha effettuato le verifiche richieste e, all'esito negativo delle stesse, ha inviato il KO. Così pure non può essere attribuita a Fastweb la responsabilità per la mancata migrazione sino al 13 agosto 2012, stante i KO ricevuti dal Donating.

Dopo il terzo KO ricevuto, non risulta però che Fastweb abbia più dato seguito alla richiesta di migrazione, né che abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione degli interventi e circa gli impedimenti tecnici e amministrativi incontrati nel corso della procedura stessa. Non risulta infatti che l'operatore abbia fornito al cliente assistenza tecnica ed

informazioni in ordine allo stato della procedura ed alle difficoltà tecniche incontrate, né che lo abbia informato della mancata migrazione del numero. Né l'operatore ha provato di aver proceduto all'attivazione di altro contratto con numerazione nativa Fastweb.

La responsabilità di Fastweb sussiste quindi sotto un duplice profilo. Il primo, per l'omessa portabilità successiva al 13 agosto 2012, il secondo per la mancata informativa all'utente dal 7 giugno 2012, data in cui ricevette il primo KO di BT.

Spetta pertanto all'istante un indennizzo per: a) l'omessa portabilità della numerazione dal 13 agosto 2012 al 6 novembre 2012 (data dell'istanza di conciliazione), che, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 6.1 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si liquida in Euro 850,00; b) il mancato rispetto degli oneri informativi dal 7 giugno 2012 al 4 marzo 2013 (data della prima udienza di conciliazione) che, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 3.2, 3.3 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si determina in Euro 810,00.

### **2.2.2.Sulla interruzione dei servizi**

L'istante lamenta che a far data dal 19 luglio 2012 la linea telefonica è stata isolata.

L'operatore Fastweb esclude la propria responsabilità, non avendo avuto mai in gestione la linea.

Sulla base dei documenti in atti e della suesposta omessa portabilità, deve escludersi qualsiasi coinvolgimento di Fastweb nel disservizio.

Si deve allora prendere in esame la condotta dell'operatore BT, il quale deduce che l'ultima richiesta di migrazione Olo era del 21 maggio 2012 verso Telecom Italia e che tale migrazione venne completata da Telecom il 20 luglio 2012.

Tale affermazione dell'operatore non trova riscontro nelle dichiarazioni dell'utente, che non ha fatto menzione di una precedente migrazione richiesta verso l'operatore Telecom e che, appena verificatosi il disservizio, ha infatti svolto reclamo alla sola BT.

Peraltro si rileva che, ove la migrazione verso Telecom si fosse perfezionata il 20 luglio 2012, BT avrebbe dovuto non processare le due richieste di migrazione pervenutegli successivamente da Fastweb, e/o avrebbe dovuto fornire a Fastweb causali di scarto conseguenti alla indisponibilità della linea.

In mancanza di adeguati riscontri probatori in ordine alla asserita migrazione verso Telecom, dovendo ritenersi che alla data del 20 luglio la linea fosse ancora nella disponibilità di BT, il quale, come Operatore Donating, interloquiva con Fastweb nella pendente procedura di migrazione, è imputabile a BT la responsabilità per l'interruzione dei servizi subita dall'utente.

Spetta pertanto all'istante la liquidazione di un indennizzo per il disservizio, che, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 5.1 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si determina in Euro 2.200,00, per il periodo 19 luglio 2012 - 6 novembre 2012 .

### **2.2.3.Sulla mancata risposta ai reclami**

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami da parte di entrambi gli operatori, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Per quanto riguarda l'operatore Fastweb, è in atti un reclamo del 20 settembre 2012, cui non risulta che l'operatore abbia mai fornito riscontro.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancaza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per quanto riguarda l'operatore BT, sono in atti due reclami dell'utente, uno del 3 agosto 2012, l'altro del 6 settembre 2012, da ritenersi il secondo reiterativo del primo. A tali reclami BT risulta aver fornito riscontro in data 2 ottobre 2012, ovvero con 15 giorni di ritardo rispetto a quanto previsto dall'art. 8 comma 4 della Delibera 179/03/CSP.

Spetta quindi all'utente un indennizzo a carico di entrambi gli operatori che si determina in:

- Euro 120,00 per l'operatore Fastweb, ai sensi dell'art. 11, comma 1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato il tempo previsto per la risposta e la data della prima udienza di conciliazione (4 marzo 2013)
- Euro 15,00 a carico dell'operatore BT, ai sensi dell'art. 11 comma 1 e 2 dell'Allegato A del Regolamento indennizzi, considerato il tempo previsto per la risposta e la data del riscontro scritto fornito da BT.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione, da porsi per il 50% a carico di ciascun operatore.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla ██████████ nei confronti degli operatori Fastweb ██████████ e BT Italia ██████████ sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla ██████████ in data 16 maggio 2013.

La società Fastweb ██████████ è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 850,00 (ottocento cinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità della numerazione,
- b) Euro 810,00 (ottocento dieci/00) a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli obblighi informativi
- c) Euro 120,00 (cento venti/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo
- d) Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura

oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sulle somme di cui ai punti a), b) e c).

La società BT Italia ██████████ è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 2.200,00 (duemila duecento/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e adsl;
- b) Euro 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo
- c) Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura

oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della

controversia sulle somme di cui ai punti a) e b).

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 04 novembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto