

ATTI 1.21.1. 2011/4600/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 30

dell'8 luglio 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente – <i>Assente giustificato</i>
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	
VOLPE	Marcella	
ZANELLA	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX /BT Italia XXX.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20 “*Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 “*Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*”;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n.73/11/CONS “*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*”;

VISTA l’istanza presentata il 3 novembre 2011, con cui il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 14 novembre 2011 e del 15 dicembre 2011, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia e ha invitato le stesse a presentarsi all’udienza per la discussione in data 12 gennaio 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 12 gennaio 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell’Ufficio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l’illustrazione del Vice Presidente Marco Luigi Cipriano nella seduta dell’8 luglio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l’istanza presentata in data 3 novembre 2011, il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore BT Italia XXX (d’ora in avanti BT), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla delibera n.173/07/CONS, come da ultimo modificata dalla delibera n. 597/11/CONS (d’ora in avanti *Regolamento*), in relazione ai servizi di telefonia fissa, internet e telefonia mobile, avente ad oggetto la mancata fornitura del servizio, la fatturazione ingiustificata, la mancata gestione del recesso e la mancata risposta ai reclami.

Il 17 maggio 2011, il sig. XXX presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di BT, precisando di non aver “*mai avuto assegnazione di un numero*” e al contempo indicando il numero di codice cliente 00849102.

Nella “descrizione dei fatti” l’utente faceva riferimento agli allegati “reclamo” e “disdetta contratto”.

In particolare, nel reclamo, datato 25 marzo 2011 e indirizzato a BT, privo della ricevuta di spedizione, l'utente precisava: *"premettendo che non ritengo di aver mai firmato alcun contratto e segnalo di non aver mai avuto l'erogazione del servizio, trasmetto con la presente il modulo richiesta cessazione del servizio. Riepilogo dei fatti: luglio/agosto 2010 - attraverso il vostro agente XXX abbiamo chiesto un preventivo per l'attivazione del servizio; 16/9/2010 - richiesta di disdetta contratto via fax e via lettera raccomandata (come da allegati) in quanto il servizio non era stato ancora attivato; 6/10/2010 - contestazione tramite raccomandata della prima fattura (A2010-671151) da voi emessa il 13.09.2010 per €226,22 in quanto mai attivato il servizio e richiesto lo storno immediato; 14/01/2011 - restituzione tramite pacco postacelere raccomandato di tutte le apparecchiature fornite (allego ricevuta)..."*.

Inoltre, l'utente allegava il modulo di disdetta dal contratto, datato 24 marzo 2011, e il modulo di richiesta di cessazione del servizio, indirizzato a BT e recante la data del 24 marzo 2011 benché privo di ricevuta di spedizione, in cui l'utente chiedeva la cessazione totale di tutti i servizi di telefonia fissa e mobile.

Il 12 settembre 2011 si svolgeva l'udienza di conciliazione che si concludeva con un mancato accordo.

Il 3 novembre 2011 il sig. XXX inoltrava al Co.Re.Com. istanza di definizione della controversia nei confronti di BT, avente ad oggetto i servizi di telefonia fissa, telefonia mobile e internet/adsl.

L'utente allegava all'istanza di definizione la descrizione dei fatti, precisando: *"luglio/agosto 2010 - attraverso il vostro agente XXX ho chiesto un preventivo per l'attivazione del servizio firmando un documento che poi si è rivelato essere un contratto; 16/9/2010 - richiesta di disdetta contratto via fax e via lettera raccomandata in quanto il servizio non era stato ancora attivato; 6/10/2010 - contestazione tramite raccomandata della prima fattura (A2010-671151) da voi emessa il 13.09.2010 per €226,22 in quanto mai attivato il servizio e richiesto lo storno immediato; 28/10/2010 - contestazione tramite raccomandata della seconda fattura (A2010-742732) da voi emessa il 13.10.2010 per euro 391,56 in quanto mai attivato il servizio e richiesto lo storno immediato; 14/01/2011 - restituzione tramite pacco postacelere raccomandato di tutte le apparecchiature telefoniche fornite; 24/03/2011 - trasmissione nuova disdetta del contratto a mezzo raccomandata a/r con modulo apposito di cessazione servizio. Elenco fatture e note di credito da voi emesse: - A2010-671151 del 13/09/2010 di euro 226,22 (già pagata il 13/10/2010); A2010-742732 del 13/10/2010 di euro 391,56 (già pagata il 12/11/2010); A2010-813528 del 13/11/2010 di euro 217,24; A2010-880805 del 13/12/2010 di euro 217,24; A2011-13402 del 13/01/2011 di euro 226,24; A2011-127559 del 13/02/2011 di euro 226,24; A2011-193762 del 13/03/2011 di euro 226,24; A2011-263398 del 13/04/2011 di euro 226,24; A2011-329515 del 13/05/2011 di euro 2481,24; A2011-394450 del 13/06/2011 di euro 81,00; nota di credito 2011-471887 del 13/07/2011 di euro 152,42; 21/07/2011 - ricevuta e-mail da parte di BT Italia XXX. (dr.XXX) con la proposta di emissione di due note di credito (di euro 2060,00 e di euro 1000,00) per definire bonariamente la controversia in essere."*

In sede di istanza di definizione amministrativa l'utente chiedeva al Co.Re.Com. *"risoluzione definitiva del rapporto ed emissione di una nota di credito a totale pareggio delle fatture emesse"*.

Inoltre, il sig. XXX allegava la lettera di costituzione in mora inviata da parte XXX avente ad oggetto la richiesta di recupero del credito pari ad euro 3697,62 vantato da BT nei confronti dell'utente.

Il 14 novembre 2011 l'Ufficio ammetteva l'istanza di definizione amministrativa presentata dall'utente e comunicava alle parti l'avvio del procedimento, stabilendo i termini per l'invio di memorie, documenti e repliche ed integrazioni.

Il 14 novembre 2011 BT faceva pervenire le sue memorie, precisando: *"In merito all'oggetto alleghiamo contratti e descriviamo di seguito la situazione. Sono stati firmati 2 contratti per il servizio fisso (2 sedi), 1 per mobile voce, 1 per mobile. Riferimento nostre offerte: ITGABI-S-017472-ITGABI-S-017473, ITGABI-S-017377, ITGABI-S-017429. I servizi fissi non sono stati attivati, uno non è mai stato fatturato e l'altro sì per euro 569,99 (questo importo è da stornare con nota di credito). I servizi mobili sono stati tutti attivati e sono stati fatturati per un totale di euro 3121,67 + iva. Cifra da cui possiamo stornare 2060,00 + iva per restituzione terminali. Restano euro 1061,00 a carico. La proposta transattiva di BT Italia inviata in preconciliazione era di rivedere ulteriormente questo saldo di euro 1061,00 e stornarne la metà. Sarebbero rimasti a carico circa euro 500,00 a copertura delle spese di attivazione e disattivazione sim e chiavetta"*.

BT inoltrava copia del contratto, sottoscritto e timbrato dal sig. XXX, recante la data del 30 luglio 2010 nonché le coordinate IBAN intestate all'utente, su cui addebitare periodicamente le fatture emesse da BT.

Il contratto indica le nuove numerazioni di linee fisse, linee mobili e della linea dati su cui attivare il servizio.

Il 15 dicembre 2011 l'Ufficio convocava le parti all'udienza di discussione per il giorno 12 gennaio 2012, a cui partecipavano entrambe le parti le quali si riportavano ai propri atti depositati.

Il 16 gennaio 2012 l'Ufficio formulava alle parti richiesta di integrazione istruttoria ex art. 18 del *Regolamento*, in quanto all'esito dell'udienza di discussione era emersa la necessità di acquisire ulteriore documentazione; in particolare, si chiedeva: all'utente la produzione della disdetta del contratto del 16/09/2010, delle lettere di contestazione delle fatture A2010-671151 e A2010-742732 e della ricevuta di restituzione delle apparecchiature telefoniche; a BT la copia delle fatture e delle note di credito emesse per i servizi relativi alla telefonia mobile e fissa in ordine al contratto con codice cliente n.00849102.

Il 19 gennaio 2012 BT trasmetteva copia delle seguenti fatture relative al codice cliente n.00849102 (offerta commerciale ITGABI-S-017473):

- A2010-671151 (offerta commerciale ITGABI-S-017473) emessa il 13/09/2010 e di euro 226,22, di cui euro 110,71 per "servizi BT mobile" ed euro 90,37 per "servizi BT mobile" (utenze n.XXX con profilo BT mobile dati - listino dal 19/08/2010, n.XXX con profilo BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010, n.XXX con profilo BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010 al 24/08/2010, n.XXX con profilo BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010, n.XXX con profilo BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010, n.XXX con profilo BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010);
- A2010-742732 (offerte commerciali ITGABI-S-017377 e ITGABI-S-017473) emessa il 13/10/2010 e di euro 391,56 di cui euro 192,01 per "servizi voce", euro 78,00 per "servizi BT mobile" ed euro 64,55 per "servizi BT mobile" e in particolare "servizio Vip Ull Sip" relativo alle utenze n.XXX (offerta listino Vil Ull Sip – Power dal 25/08/2010), n.XXX (offerta listino Vil Ull Sip – Power dal 23/08/2010), n.XXX (offerta listino Vil Ull Sip – Power dal 23/08/2010) nonché "servizio BT mobile dati" relativo all'utenza n.XXX (listino BT mobile dati dal 19/08/2010) e "servizio mobile voce" relativo alle utenze n.XXX (BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010), n.XXX (BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010), n.XXX (BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010), n.XXX (BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010), XXX (BT mobile voce - listino BT Start senza scatto FY10 dal 19/08/2010), "altri addebiti" per "servizio Vip Ull Sip" per euro 175,00;
- A2010-813528 (offerte commerciali ITGABI-S-017377 e ITGABI-S-017473) emessa il 13/11/2010 e di euro 217,24 di cui euro 78,00 per "servizi BT mobile" ed euro 51,64 per "servizi BT mobile" (utenze n.XXX, n.XXX, n.XXX, n.XXX, n.XXX) ed euro 57,50 per "servizi voce" (utenze n.XXX, XXX, n.XXX);
- A2010-880805 (offerte commerciali ITGABI-S-017377 e ITGABI-S-017473) emessa il 13/12/2010 e di euro 217,24 di cui euro 78,00 per "servizi BT mobile" ed euro 51,64 per "servizi BT mobile" (utenze n.XXX, n.XXX, n.XXX, n.XXX, nXXX) ed euro 57,50 per "servizi voce" (utenze n.XXX, XXX, n.XXX);
- A2011-13402 (offerte commerciali ITGABI-S-017377 e ITGABI-S-017473) emessa il 13/01/2011 e di euro 226,24 di cui euro 78,00 per "servizi BT mobile" ed euro 51,64 per "servizi BT mobile" (utenze n.XXX, n.XXX, n.XXX, n.XXX, nXXX) ed euro 65,00 per "servizi voce" (utenze n.XXX, XXX, n.XXX);
- A2011-127559 (offerte commerciali ITGABI-S-017377 e ITGABI-S-017473) emessa il 13/02/2011 e di euro 226,24 di cui euro 78,00 per "servizi BT mobile" ed euro 51,64 per "servizi BT mobile" (utenze n.XXX, n.XXX, n.XXX, n.XXX, nXXX) ed euro 65,00 per "servizi voce" (utenze n.XXX, XXX, n.XXX);
- A2011-193762 (offerte commerciali ITGABI-S-017377 e ITGABI-S-017473) emessa il 13/03/2011 e di euro 226,24 di cui euro 78,00 per "servizi BT mobile" ed euro 51,64 per "servizi BT mobile" (utenze n.XXX, n.XXX, n.XXX, n.XXX, n.XXX) ed euro 65,00 per "servizi voce" (utenze n.XXX, XXX, nXXX);
- A2011-263398 (offerte commerciali ITGABI-S-017377 e ITGABI-S-017473) emessa il 13/04/2011 e di euro 226,24 di cui euro 78,00 per "servizi BT mobile" ed euro 51,64 per "servizi BT mobile" (utenze n.XXX, n.XXX, n.XXX, n. XXX, nXXX) ed euro 65,00 per "servizi voce" (utenze n.XXX, XXX, n.XXX);
- A2011-329515 (offerte commerciali ITGABI-S-017377 e ITGABI-S-017473) emessa il 13/05/2011 e di euro 2481,24 di cui euro 2000,20 per "servizi BT mobile" (euro 68,00 per "contributo recesso terminale fascia c", euro 1160,00 per "contributo recesso terminale fascia E" ed euro 220,00 per "contributo recesso terminale fascia B") ed euro 65,00 per "servizi voce" (utenze n.XXX, XXX, n.XXX);

- A2011-394450 (offerte commerciali ITGABI-S-017377) emessa il 13/06/2011 e di euro 65,00 per “servizi voce” (utenze n.XXX, XXX, n.XXX);
- Nota di credito n.A2011-471887 (offerte commerciali ITGABI-S-017377) emessa il 13/07/2011 e di euro 152,42 per “servizi voce” (utenze n.XXX, XXX, n.XXX).

Il 27 gennaio 2012 il sig. XXX, tramite la sig.ra XXX, trasmetteva all’Ufficio la documentazione integrativa richiesta:

- Comunicazione inviata tramite fax a XXX. il 10 settembre 2010, da parte dell’Avv. XXX per conto del sig. XXX, da cui risulta che il sig. XXX *“lamenta tramite mio che ad oggi non risulta attivata la linea telefonica concordata con voi tramite il vs. agente XXX, e ciò nonostante le continue raccomandazioni di pronta attivazione formulate dallo stesso sig. XXX. Vi invito formalmente al pieno adempimento dei vs. obblighi contrattuali entro la corrente giornata”*;
- Disdetta contrattuale inviata, tramite fax, a XXX. il 14 settembre 2010, da parte dell’Avv. XXX per conto del sig. XXX, da cui risulta che *“ad oggi non risulta attivata la linea telefonica concordata con tramite il vs. agente XXX, e ciò nonostante le continue raccomandazioni di pronta attivazione formulate dallo stesso sig. XXX e del mio precedente fax del 10 settembre. La stessa disdice formalmente ogni rapporto con voi sin d’ora e resta a disposizione per la restituzione delle apparecchiature eventualmente dovute”*;
- Comunicazione inviata, tramite raccomandata a/r, a BT Italia XXX e da questa ricevuta il 20 settembre 2010, con cui l’Avv. XXX, in nome e per conto del sig. XXX, evidenzia *“in allegato Vi trasmetto copia della corrispondenza intercorsa con XXX – servizio clienti, per confermare formalmente la cessazione del rapporto con la vostra Società”*;
- Comunicazione inviata, tramite raccomandata a/r, a BT Italia XXX e da questa ricevuta in data 11 ottobre 2010, da cui risulta *“in nome e per conto del sig. XXX rispondo alla vostra di accompagnamento alla fattura A2010-671151 per un totale di euro 226,22, contestandone in toto sia l’importo che la causale. In data 16.09.2010 è stata inviata disdetta della vostra utenza (come da copia allegata) in quanto, a distanza di mesi, non era stata attivata la medesima. Pertanto vi invito allo storno immediato della fattura, a non inviare alcun altro sollecito che sarebbe ugualmente infondato, e vi invito al ritiro del vostro materiale ancora in deposito presso la casa del mio assistito (previo accordi)”*;
- Comunicazione inviata dall’Avv. XXX, anticipata via fax e inoltrata tramite raccomandata a/r, a BT Italia XXX e da questa ricevuta in data 2 novembre 2010, da cui risulta *“con riferimento alla vostra fattura A2010-742732 del 13.10.2010, ribadisco in nome e per conto del sig. XXX che nulla dallo stesso è dovuto a fronte della risoluzione del rapporto per fatto e colpa a voi esclusivamente imputabile e ovviamente per la mancata erogazione del servizio. Vogliate pertanto provvedere ad emettere anche per tale fattura nota di credito e comunque ad astenervi dall’emissione di ulteriori fatture. Nel contempo chiedo formalmente invio di copia dell’eventuale contratto che allo stato non risulta nemmeno sottoscritto. Resta in ogni caso ferma la contestazione risolutoria esposta”*;
- Ricevuta di spedizione di tutte le apparecchiature telefoniche da parte del sig. XXX a BT Italia XXX presso *“XXX, località XXX, XXX (XX)”*, inoltrata tramite paccocelere3 spedizione n.KZ054183407IT, il 14 gennaio 2011;
- Modulo di richiesta di cessazione del servizio, inoltrato tramite raccomandata a/r a BT il 24 marzo 2011, da cui risulta che il sig. XXX chiede la cessazione totale di tutti i servizi di telefonia fissa e di tutte le numerazioni mobili.

Motivi della decisione

Giova premettere che la delibera n.276/13/Cons recante le nuove *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, in sostituzione della delibera n.529/09/Cons (che sul punto disponeva peraltro in modo identico), prevede, al punto III.1.2. *“Contenuto e qualificazione delle istanze”*, che *“Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l’operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”*.

Dall’esame dell’istanza presentata dal sig. XXX e dall’istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente ai seguenti ordini di contestazioni: 1) mancata fornitura del servizio; 2) fatturazione ingiustificata; 3) mancata gestione del recesso; 4) mancata risposta ai reclami.

1) Mancata fornitura del servizio

Dalla documentazione agli atti risulta che il 30 luglio 2010 il sig. XXX sottoscriveva un contratto denominato “*Vip Personal Suite 7 mega*”, costituente l'offerta integrata di telefonia fissa e internet, telefonia mobile e linea mobile dati, proposta da BT tramite il sig. XXX della XXX (d'ora in avanti XXX), società agente in nome e per conto di BT e facente parte della sua rete di vendita indiretta.

Il predetto contratto prevedeva l'attivazione di n.3 utenze analogiche di telefonia fissa e internet 7 mega, n.4 utenze di telefonia mobile, n.1 utenza c.d. “linea mobile dati” nonché il noleggio delle apparecchiature telefoniche.

In base alle condizioni generali di contratto relative all'offerta “*Vip Personal Suite*”, l'attivazione completa della componente fissa (voce e internet) deve avvenire entro 45 giorni lavorativi a partire dalla data di ricevimento dell'ordine firmato, vale a dire, nel caso che ci occupa, a decorrere dal 30 luglio 2010, data in cui l'utente sottoscriveva la scheda di adesione presa in consegna da parte del sig. XXX della XXX; in ordine alla componente di telefonia mobile, l'offerta prevede che BT s'impegna a spedire le carte sim ed eventuali terminali entro 10 giorni lavorativi a partire dal ricevimento dell'ordine firmato e l'attivazione dovrà avvenire entro 15 giorni lavorativi dalla data di spedizione delle sim.

Pertanto, l'attivazione dei servizi di telefonia fissa e internet sarebbe dovuta avvenire entro e non oltre il 20 settembre 2010.

Si deve evidenziare che il sig. XXX, tramite l'Avv. XXX, ha dapprima, il 10.09.2010, segnalato alla XXX il persistere dell'assenza dei servizi di telefonia fissa e internet e sollecitato l'attivazione e, quindi, il 14.09.2010, ha inoltrato via fax alla stessa XXX la comunicazione di disdetta da qualsiasi rapporto contrattuale con BT.

Inoltre, il 15 settembre 2010 l'Avv. XXX, in nome e per conto del sig. XXX, inoltrava a BT una comunicazione al fine di “*confermare formalmente la cessazione del rapporto con la vostra Società*”, trasmettendo in allegato copia delle corrispondenza intercorsa con la XXX, società agente in nome e per conto di BT. Tale comunicazione risulta essere stata ricevuta da BT in data 20 settembre 2010, come si evince dalla ricevuta di ritorno della raccomandata.

Sul punto, è da rilevare che le condizioni generali di contratto di BT, all'art.15 “*recesso del cliente*”, prevedono che “*il cliente ha facoltà di recedere dal contratto, in relazione al servizio fisso e/o a quello mobile e/o a quello mobile dati, inviando l'apposito modulo di recesso reperibile al sito www.italia.bt.com/DocumentiUtili*” e all'art. 28 che “*qualsiasi comunicazione relativa all'esecuzione del presente contratto inviata dal cliente a BT dovrà essere indirizzata a: BT Italia – Servizio Clienti, via XXX*”.

Pertanto, in base alle citate condizioni generali di contratto, la comunicazione di disdetta da tenere in considerazione ai fini della chiusura del contratto, per quel che qui interessa, è la comunicazione inoltrata dall'utente il 15 settembre 2010 e ricevuta dal gestore il 20 settembre 2010, mentre non rileva quella del 14 settembre siccome diversamente indirizzata.

Pertanto, con specifico riferimento alla manifestazione della volontà di cessare ogni rapporto contrattuale con BT, va osservato che, sebbene la comunicazione di recesso sia stata inviata dall'utente senza utilizzare il modulo di recesso scaricabile dal sito del gestore, essa può comunque essere considerata idonea a porre il gestore telefonico a conoscenza della volontà dell'utente di recedere dal contratto. Interpretazione, questa, che appare in linea con quanto disposto dall'art. 3, comma 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove si prevede che la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive debbano essere rese attraverso procedure semplici, chiare, equilibrate, praticabili ed ugualmente accessibili all'utente. Difatti, l'utente ha correttamente inoltrato la comunicazione di disdetta a BT all'indirizzo indicato nelle sue condizioni generali di contratto. Inoltre, in data 24.03.2011, l'utente ha anche provveduto a reiterare, mediante raccomandata a/r all'operatore, la richiesta di recesso utilizzando il modulo scaricabile dal sito dell'operatore, e nonostante ciò la fatturazione è ugualmente andata avanti.

In ordine al recesso, com'è noto, la legge n.40/2007 (di conversione del d.l. n.7/2007) ha previsto la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo di preavviso e ha stabilito che il recesso o il trasferimento debbano essere garantiti senza ritardi e senza penali. Ai sensi dell'art.1, comma 3, del d.l. n.7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto ... senza vincoli temporali e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”. La norma dunque, in ossequio al principio di liberalizzazione del mercato dei contratti con gli operatori di comunicazioni elettroniche,

riconosce all'utente il diritto di recedere, in ogni tempo, dal contratto in corso, con l'unico vincolo del rispetto del termine di preavviso non superiore a 30 giorni, e di scegliere liberamente altri operatori presenti sul mercato, selezionando le proposte economiche e contrattuali ritenute più vantaggiose.

In attuazione del citato disposto di legge, la delibera Agcom n. 664/06/Cons, allegato A, all'art. 5, comma 9 stabilisce che *"L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso"*.

Quindi, dal 20 settembre 2010 - giorno in cui peraltro scadeva per l'operatore il termine utile per attivare tempestivamente i servizi di telefonia fissa e internet - decorrevano i trenta giorni per la cessazione di ogni rapporto contrattuale con BT, con la conseguenza che il termine entro cui doveva essere definita la disdetta era il 20 ottobre 2010.

Quindi, l'utente avrebbe avuto il diritto di ricevere l'erogazione dei servizi di telefonia fissa e internet sino al 20 ottobre 2010 (e conseguentemente l'obbligo di pagare la fatturazione sino a quella data, per i servizi fruiti).

Dalla memoria di BT, inviata il 14.11.2011, risulta tuttavia che *"i servizi fissi non sono stati attivati"*.

In questi casi, per andare esente da responsabilità ai sensi dell'art.1218 c.c., l'operatore avrebbe dovuto dimostrare che la mancata attivazione dei servizi di telefonia fissa e internet era stata determinata da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In tali ipotesi, il gestore dovrebbe anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto (*ex multis*, Agcom delibere n.90/08/Cir; n.8/09/Cir; n.27/10/Cir).

Tuttavia, BT non ha fornito alcuna prova atta a dimostrare che la predetta mancata attivazione dei servizi di telefonia fissa e internet sia dipesa da circostanze ad essa non imputabili, o da particolari problematiche tecniche non causate da propria colpa (*ex art. 1218 c.c.*), né ha fornito prova di aver informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'attivazione dei predetti servizi.

Pertanto, in assenza di prova contraria, la mancata attivazione dei servizi (telefonia fissa e internet) è da imputarsi esclusivamente alla società BT, con il conseguente insorgere in capo all'utente del diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

In ordine alla misura dell'indennizzo, occorre preliminarmente osservare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

Sul piano normativo, viene in considerazione il parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*, parametro quest'ultimo che nel caso in esame deve essere raddoppiato, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura "business" delle utenze interessate dal disservizio.

Nel caso specifico, occorre inoltre fare applicazione, in virtù del sopra richiamato art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, dell'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo cui *"Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità"*.

Quindi, tenendo presente che il *dies a quo* è da riconoscersi nel 21 settembre 2010 e il *dies ad quem* è identificato nel 20 ottobre 2010 (essendo l'ultimo giorno utile in cui BT avrebbe dovuto lavorare la richiesta di recesso dell'utente), il periodo di tempo indennizzabile è pari a 30 giorni.

Pertanto, moltiplicando il criterio di indennizzo di €7,50 *pro die* per due (trattandosi di utenze business), risulta un parametro indennizzatorio di €15,00 *pro die*, che va a sua volta moltiplicato per i due servizi (voce e internet), e quindi per i 30 giorni di ritardo, per un importo totale dell'indennizzo pari ad €. 900,00.

2) Fatturazione ingiustificata

Alla luce della documentazione agli atti e in relazione fatture emesse da BT occorre svolgere le seguenti considerazioni.

L'utente lamenta di aver pagato, tramite rid bancario, le fatture n. A2010-671151 di euro 226,22 emessa il 13/09/2010 e n. A2010-742732 di euro 391,56, emessa il 13/10/2010.

Sul punto, si deve evidenziare che rimborsabili all'utente sono esclusivamente gli importi pagati in relazione ai servizi di telefonia fissa e internet, non erogati dal gestore, e quelli relativi ai servizi di telefonia mobile erogati oltre la data di efficacia della disdetta.

Peraltro, occorre considerare che l'utente, così come ha lamentato la ritardata attivazione dei servizi di telefonia fissa e internet, non ha al contempo lamentato la ritardata attivazione e/o il malfunzionamento dei servizi di telefonia mobile (voce e dati).

Dunque, per quanto riguarda la fattura n. A2010-671151 di euro 226,22 nulla è dovuto in restituzione all'utente, essendo la stessa relativa esclusivamente a "servizi BT mobile".

Invece, la fattura n. A2010-742732 di euro 391,56 contiene la somma di €.192,01 relativa ai servizi voce su telefonia fissa, non erogati, per cui tale somma va rimborsata, mentre, nella stessa fattura, i costi relativi ai "servizi BT mobile" sono dovuti da parte dell'utente sino al 20 ottobre 2010, ultimo giorno in cui BT avrebbe potuto lavorare la richiesta di recesso inoltrata dall'utente. Tale fattura, per quanto riguarda i servizi relativi al traffico voce e al traffico dati sulle utenze mobile, contiene: €.15,00 per servizi BT mobile dati relativi all'utenza n.XXX per il periodo 01/10/2010-31/10/2010; €.12,91 per servizi BT mobile voce relativi all'utenza n.XXX per il periodo 01/10/2010-31/10/2010; €.12,91 per servizi BT mobile voce relativi all'utenza n.XXX per il periodo 01/10/2010-31/10/2010; €.12,91 per servizi BT mobile voce relativi all'utenza n.XXX per il periodo 01/10/2010-31/10/2010; €.25,82 per servizi BT mobile voce relativi all'utenza n.XXX per il periodo 01/10/2010-31/10/2010, per un totale di €.79,55, che diviso per i 31 giorni dà il risultato di €.2,56 al giorno.

Quindi, moltiplicando l'importo di €.2,56 (relativo appunto a servizi BT mobile voce e dati) per gli 11 giorni dal 21/10/10 al 31/10/10, ne discende che l'utente ha diritto a ricevere il rimborso di €.28,22.

La somma totale di cui va disposto il rimborso a favore dell'utente ammonta quindi ad euro 220,23.

In ordine alla richiesta di storno delle fatture emesse da parte di BT si deve preliminarmente evidenziare che la giurisprudenza ha più volte ribadito che la fattura non costituisce un negozio di accertamento atto a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, resta pertanto in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n.10313*).

Tanto premesso, è orientamento consolidato dell'Autorità ritenere che *"la bolletta, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli trascritti in bolletta"* (delibera n.10/05/CIR).

In relazione ai citati importi, BT non ha fornito alcuna giustificazione, né ha prodotto elementi probanti la regolare e corretta gestione del cliente, in particolare in sede di udienza non ha prodotto alcuna documentazione attestante la corretta fatturazione, ovvero la legittimità della condotta assunta.

Va detto che, anche ai sensi della delibera Agcom n.664/06/Cons, Allegato A, art. 5, comma 9, l'operatore non avrebbe potuto addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente fruite dallo stesso a decorrere dalla data di efficacia del recesso, ossia a decorrere dal 20 ottobre 2010, data ultima entro cui l'operatore avrebbe dovuto lavorare la richiesta di recesso.

Inoltre, è doveroso evidenziare che la fattura n.A2011-329515, emessa il 13 maggio 2011, di euro 2481,24 includeva, nella parte "altri addebiti" per servizi BT mobile voce il "contributo per recesso terminale fascia C entro il 12° mese" per un importo di €.680,00, il "contributo per recesso terminale fascia E entro il 12° mese" per un importo di €.1160,00 e il "contributo per recesso terminale fascia B entro il 12° mese" per un importo di €.220,00.

Orbene, poiché secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006*), l'emissione della bolletta costituisce solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza, incombeva sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313*). In particolare, BT avrebbe dovuto dimostrare di aver preventivamente informato l'utente, in sede di adesione contrattuale, della pertinenza e degli importi fatturati a titolo di "contributo per recesso terminale".

L'operatore non ha adempiuto correttamente all'onere di informazione e di trasparenza nei confronti dell'utente e ometteva di comunicare all'utente sia i criteri di determinazione degli importi richiesti a titolo di "contributo per recesso terminale" sia la ragione economica giustificatrice degli importi concretamente richiesti.

Né, successivamente, l'operatore ha fornito idonei riscontri probatori atti a dimostrare sia di aver preventivamente informato l'utente sia la ragione economica giustificatrice dei precitati addebiti.

Peraltro, dagli atti risulta che l'utente provvedeva a restituire tutte le apparecchiature telefoniche tramite il servizio postale "paccocelere3" spedizione n.KZ054183407IT avvenuta il 14 gennaio 2011, presso "Geodis Logistics, località XXX, XXX", indicata da BT sulla prima pagina delle fatture nella parte relativa alle "comunicazione ai clienti" stesse fatture, quale nuovo indirizzo del magazzino idoneo a ricevere "eventuali spedizioni di terminali e accessori".

Quindi, in conseguenza della accertata responsabilità del gestore, la richiesta dell'utente deve essere accolta, per cui l'operatore dovrà procedere alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante nonché allo storno degli importi fatturati e rimasti insoluti, unitamente al ritiro della pratica di recupero crediti avviata dalla XXX, per conto di BT, per un asserito insoluto pari ad €3.697,62.

3) Mancata gestione del recesso

Nonostante la comunicazione di recesso, inviata dall'utente tramite raccomandata a/r a BT e da questa ricevuta il 20 settembre 2010, reiterata il 24 marzo 2011 tramite raccomandata a/r, l'operatore continuava ad emettere fatture (fermo restando che, come risulta dagli atti del procedimento, "i servizi fissi non sono stati attivati" - memoria di BT del 14.11.2011 - e in relazione ai servizi di telefonia mobile non era tecnicamente possibile fruire dei servizi, avendo l'utente restituito tutte le apparecchiature il 14 gennaio 2011).

In ordine alla facoltà di recesso, come già visto, la legge n.40/2007 (di conversione del d.l. n.7/2007), in ossequio al principio di liberalizzazione del mercato dei contratti con gli operatori di comunicazioni elettroniche, riconosce all'utente il diritto di recedere, in ogni tempo, dal contratto in corso, con l'unico vincolo del rispetto del termine di preavviso non superiore a 30 giorni, e di scegliere liberamente altri operatori presenti sul mercato, selezionando le proposte economiche e contrattuali ritenute più vantaggiose. In attuazione della citato disposto di legge, la delibera Agcom n. 664/06/Cons, allegato A, all'art. 5, comma 9 stabilisce che "L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso".

In questi casi, per andare esente da responsabilità ai sensi dell'art.1218 c.c., l'operatore avrebbe dovuto dimostrare che il ritardo era stato determinato da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In tali ipotesi, il gestore dovrebbe anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso, e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto (*ex multis*, Agcom delibere n.90/08/Cir; n.8/09/Cir; n.27/10/Cir).

BT, tuttavia, non ha fornito alcuna prova atta a dimostrare che la predetta mancata gestione del recesso sia dipesa da circostanze ad essa non imputabili, o da particolari problematiche tecniche non causate da propria colpa (*ex art. 1218 c.c.*), né ha fornito prova di aver informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nella gestione del recesso, per cui si deve concludere per la sussistenza della violazione del citato art.1, comma 3, del d.l. n.7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo nonché allo storno (ovvero al rimborso, se già pagate) delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Com'è noto, inoltre, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 c.c., la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa nell'impossibilità di averne notizia.

Di conseguenza, riprendendo quanto già detto più sopra, il contratto avrebbe dovuto essere chiuso entro il 20 ottobre 2010 (trentesimo giorno successivo rispetto al 20 settembre 2010), con la conseguenza che il recesso, in quanto correttamente comunicato dall'utente, è divenuto efficace il 21 ottobre 2010.

Con riguardo al termine fino al quale computare il ritardo (*dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo), va considerato che, in mancanza di qualsivoglia dimostrazione dell'avvenuta chiusura del rapporto contrattuale, esso va individuato nel 13 giugno 2011, data di emissione dell'ultima fattura (la n.A2011-394450). Ne consegue che il ritardo con cui è stato chiuso il contratto, è da considerarsi pari al periodo di tempo che intercorre tra il 21 ottobre 2010 e il 13 giugno 2011, ed è dunque di 235 giorni.

In ordine alla quantificazione dell'indennizzo di cui trattasi, premesso che, dovendo farsi riferimento – per quanto riguarda la normativa applicabile - alla data di presentazione dell'istanza di definizione, risulta applicabile la delibera 73/11/CONS, occorre evidenziare che il caso in esame non è espressamente disciplinato dalla predetta delibera n.73, per cui viene in considerazione l'art.12, comma 3 della stessa, secondo cui "Per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento

trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.".

Considerato che la prosecuzione del servizio oltre il termine di efficacia del recesso equivale sostanzialmente alla fornitura all'utente di un servizio da lui non (più) voluto e comporta il fatto che l'utente sia rimasto cliente di BT contro la propria volontà, si può equiparare il caso in esame alla fattispecie di cui all'art.8 del suddetto Regolamento, cioè l'attivazione di servizi non richiesti dall'utente, contrari alla sua volontà, con previsione di un indennizzo giornaliero pari ad euro 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione.

Pertanto, stabilendo un indennizzo giornaliero di euro 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura dei servizi, conseguente alla ritardata lavorazione del recesso, si determina un indennizzo pari ad euro 1.175,00 per la ritardata gestione del recesso.

Tuttavia, dovendosi avere riguardo, come da disposizione regolamentare, *alla gravità dell'inadempimento*, considerato che l'inadempimento non presenta connotati di particolare gravità - come sarebbe stato, ad esempio, se avesse privato l'utente di un servizio o gliene avesse impedito la regolare fruizione o ancora avesse comportato consistenti esborsi a suo carico - si ritiene equo e proporzionato ridurre di un terzo l'indennizzo come sopra calcolato, determinandolo quindi in euro 783,00.

In questo modo è da ritenere che risulti correttamente applicato il combinato disposto dell'art. 11, comma 2 della delibera Agcom 179/03/CSP e dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in forza del quale gli indennizzi corrisposti e riconosciuti devono essere proporzionati al pregiudizio arrecato, alla natura e alla tipologia del contratto e a tutte le circostanze del caso concreto; infatti, se è vero che l'utente ha subito un pregiudizio, è altrettanto vero che con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente ha manifestato di non avere più interesse all'adempimento della prestazione e che, avendo lo stesso chiesto *sic et simpliciter* il recesso dal contratto senza esprimere alcuna volontà di far migrare le utenze verso altro gestore, non gli era affatto preclusa la possibilità di ricorrere al servizio di altro gestore.

4) Mancata risposta ai reclami

Preliminarmente, si evidenzia che ai sensi della delibera 179/03/Cons, art.1 lettera d), il reclamo è *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Nel caso in esame risulta che l'utente inoltrava al gestore, dapprima, il 6 ottobre 2010, una contestazione relativamente alla prima fattura A2010-671151, emessa il 13.09.2010 per €.226,22, poi, il 28 ottobre 2010, una seconda contestazione relativamente alla seconda fattura A2010-742732, emessa il 13.10.2010 per €.391,56: nessuna delle comunicazioni veniva riscontrata dall'operatore.

Sul punto vanno preliminarmente richiamati i principi sanciti dall'art. 8 della Delibera Agcom 179/03/CSP, in base ai quali gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti; ciò, come più volte ribadito dall'Autorità, all'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.

In ossequio a tale principio, la Carta dei Servizi di BT prevede, al punto 6.1. della carta dei servizi, prevede che *"il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti"*.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Tutto ciò premesso, è da ritenere che nel caso in esame si configuri l'inadempimento appena descritto. Non emerge, infatti, dalla documentazione allegata dall'operatore alcuna risposta alle segnalazioni dell'utente che possano essere considerate come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa sopra richiamata. Quanto alla determinazione dell'indennizzo, si deve osservare in primo luogo che, avendo entrambi i reclami ad oggetto le stesse contestazioni seppur relative a due fatture diverse, la fattispecie va valutata unitariamente, partendo dal reclamo più risalente, inviato tramite raccomandata a/r il 6 ottobre 2010, ricevuta dall'operatore l'11 ottobre.

Pertanto, l'indennizzo, nel caso in esame, va calcolato a partire dall'11 ottobre 2010, data di ricezione del primo reclamo da parte di BT, fino al 12 settembre 2011, data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione presso il Co.Re.Com., che rappresenta la prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, per un totale di 215 giorni. Pertanto, decurtando 30 giorni per la risposta al reclamo previsti dalla Carta dei Servizi di BT, risulta che l'arco temporale indennizzabile per mancata risposta al reclamo è pari a 215 giorni.

Per quanto riguarda il *quantum* dell'indennizzo, è da osservare che la deliberazione 73/11/Cons prevede, all'art. 11, che l'indennizzo sia *“pari ad euro 1,00 per ogni giorno fino ad un massimo di euro 300,00”*, mentre la carta dei servizi di BT vigente al tempo del reclamo, all'art. 6.2., tra l'altro, dispone che per il mancato rispetto dei termini massimi di risposta ai reclami di cui all'art. 6.1. *“il cliente può chiedere a BT Italia un indennizzo di 5 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni”*, come peraltro anche previsto dalla carta dei servizi di BT di aprile 2013, secondo cui (punto 6.2.), in caso di ritardo nella risposta ai reclami relativi sia a servizi fissi che mobili *“verrà riconosciuto un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni”*.

Ora, in virtù del disposto dell'art. 2, comma 2 della delibera 73/11/Cons, secondo cui *“Resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti.”*, sarebbe da applicare l'indennizzo previsto dalla Carta dei servizi in quanto di importo unitario superiore (€5,00 contro €1,00 della delibera 73). Tuttavia, poiché l'applicazione di tale criterio comporterebbe il superamento della somma di €300,00 prevista dall'art. 11 della delibera 73/11/Cons come soglia massima insuperabile dell'indennizzo per il caso di mancata risposta a reclamo, da ritenere criterio di chiusura avente portata generale non derogabile, si deve concludere che, in base al combinato disposto degli artt. 2, comma 2 e 11 delibera 73/11/Cons e del punto 6.2. della carta dei servizi di BT, nel caso in esame l'utente ha diritto all'indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo.

In merito alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, della partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione e a quella di definizione, dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentale, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti 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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Corecom per delega dell'Agcom;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società BT Italia XXX è tenuta, a favore del sig. XXX, a:

- 1) corrispondere la somma di €900,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi di telefonia fissa e internet;
- 2) rimborsare la somma di €220,23 oltre iva, relativa alla fattura n.A2010-742732;

- 3) stornare gli importi rimasti insoluti portati dalle fatture n. A2010-813528, n.A2010-880805, n.A2011-13402, n.A2011-127559, n.A2011-193762, n.A2011-263398, n.A2011-329515, n.A2011-394450 e regolarizzare contestualmente la posizione amministrativa e contabile dell'istante;
- 4) corrispondere la somma di €.783,00 a titolo di indennizzo per ritardata gestione del recesso dal contratto;
- 5) corrispondere la somma di €.300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 6) corrispondere la somma di €.100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

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

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Vice Presidente Corecom
Marco Luigi Cipriano

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis