

ATTI 1.21.1 - 2011/4641/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 38

del 24 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

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 in data 8 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 s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 16 novembre 2011, con la quale il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento* approvato con deliberazione n. 173/07/CONS, 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 del 24 luglio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l’istanza presentata in data 8 novembre 2011 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 s.p.a. (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 173/07/CONS, come modificata da ultimo dalla delibera 597/11/CONS (d'ora in avanti *Regolamento*), avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa e ADSL.

Nell'istanza depositata in data 8 novembre 2011 e nella memoria del 7 dicembre 2011, l'ing. XXX, già liquidatore dello Studio XXX rappresenta quanto segue:

- lo Studio XXX, XXX (con sede in via XXX, a XXX, P. IVA n. XXX – CF: XXX, società cessata il 31 dicembre 2009), già titolare delle linee BT XXX e XXX e della linea Telecom Italia XXX, in data 17 settembre 2009 chiedeva a BT di trasferire l'utenza XXX da Telecom a BT e, contestualmente, di disattivare l'utenza XXX;
- il 21 settembre 2009 aderiva all'offerta ADSL Vip Club 20 mega e il 26 novembre 2009 chiedeva il subentro delle linee XXX (una volta migrate in BT) e XXX alla ditta Studio XXX di XXX (P. IVA XXX; CF: XXX);
- Solo in data 8 marzo 2011 un tecnico BT interveniva per installare presso la sede della ditta Studio XXX di XXX un Router per l'ADSL a 20 mega che, tuttavia, ha cominciato a funzionare correttamente solo a partire dal 4 aprile 2011;
- nonostante i numerosi contatti mediante il *call center* al n. 195, tutte le altre richieste rivolte a BT non venivano in alcun modo evase dall'operatore, con la conseguenza che lo Studio XXX (società peraltro cessata dal 31 dicembre 2009) si è visto addebitare le fatture Telecom (per la linea XXX, mai migrata a BT) per complessivi € 783,50, e tutte le fatture BT, che avrebbero dovuto invece essere intestate alla nuova ditta Studio XXX di XXX (a partire dal 1 gennaio 2010);
- lo studio XXX, dopo avere tentato invano più volte di mettersi in contatto con la società BT si rivolgeva, dunque, all'avv. XXX, che con diffida formale ricevuta dall'operatore in data 20 maggio 2011 invitava BT ad adempiere a quanto richiesto; anche tale diffida rimaneva del tutto priva di riscontro;
- in osservanza dell'obbligo di esperire il tentativo di conciliazione, l'Ing. XXX presentava la relativa istanza al Co.re.com Lombardia, che fissava l'incontro di conciliazione per il 7 novembre 2011. Tale incontro, tuttavia, si concludeva infruttuosamente con un verbale di mancato accordo.

Nell'istanza di definizione della controversia l'ing. XXX chiede che BT porti a termine le richieste avanzate dallo Studio XXX dal 2009 e provveda alla rifatturazione degli importi (già fatturati allo Studio XXX) alla ditta Studio XXX di XXX; chiede altresì che gli venga riconosciuto un equo indennizzo calcolato come segue: 1) € 2.505,00 per ritardo nell'attivazione ADSL 20 MEGA; 2) € 135,00 per malfunzionamento ADSL 20 Mega; 3) € 2.755,00 per mancata risposta ai reclami; 4) € 3.755,00 per mancata disattivazione dell'utenza n. XXX; 5) € 3.755,00 per mancato trasferimento a BT dell'utenza Telecom XXX (per tale inadempimento l'istante richiede anche il rimborso delle fatture Telecom successive alla richiesta di migrazione); 6) € 3.405,00 per mancato subentro delle utenze BT dello Studio XXX; 7) € 300,00 quale rimborso delle spese sostenute per la presente procedura.

A seguito di comunicazione di avvio del procedimento, la società BT in data 16 novembre 2011 faceva pervenire a questo Ufficio propria memoria nella quale confermava le richieste di migrazione e di disdetta presentate dallo Studio XXX il 17/9/09, l'adesione all'offerta Adsl 20 mega del 21/9/09, nonché la richiesta di subentro nelle linee BT di altra ragione sociale (a partire dal gennaio 2010) presentata il 26/11/09.

BT, nella medesima memoria, precisava quanto segue:

- *“Ogni variazione di contratto, sia tecnica che amministrativa, si accoda alla precedente e può procedere solo a conclusione della precedente, BT ha proceduto innanzitutto con l'attivazione 20 mega e per sopravvenuti e non ancora risolti problemi sui sistemi informativi l'iter completo di questa offerta oggi è ancora in corso (nonostante l'avvenuto passaggio tecnico)”*.

- “BT intende procedere quindi in questo modo: portare a completa conclusione l’offerta 20 mega (tecnicamente attivata i primi di aprile 2011); gestire il subentro; stornare e rimettere sul codice cliente corretto tutte le fatture emesse dal 1/1/2010; incrociare le posizioni contabili, (...) le fatture sono state comunque tutte saldate e non devono risultare aperte sul nuovo codice cliente; gestire l’incremento linea; gestire il decremento linea. L’ordine non è causale e non possiamo assolutamente prevedere dei tempi per l’intera operazione”.

In data 12 gennaio 2012 si svolgeva l’udienza istruttoria ai sensi dell’art. 16 del *Regolamento* (di cui all’All. A, Del. 173/07/CONS) cui BT, pur se regolarmente convocata, non compariva.

Durante la procedura di definizione amministrativa della controversia l’ing. XXX presentava istanza di provvedimento temporaneo a BT affinché il suddetto operatore provvedesse almeno quanto prima al trasferimento verso BT dell’utenza Telecom n. XXX.

Alla luce dell’istruttoria condotta (e, in particolare, dei riscontri forniti dalle società BT e Telecom Italia – quest’ultima interpellata in qualità di operatore coinvolto nella procedura di trasferimento dell’utenza citata - alle richieste di informazioni rivolte ai sensi dell’art. 5, comma, del *Regolamento*), in data 31 gennaio 2012 l’Ufficio emetteva provvedimento temporaneo con cui intimava alla società BT Italia di provvedere a dare corso alla richiesta di migrazione dell’utenza n. XXX da Telecom Italia a BT, entro il giorno successivo alla notifica del medesimo provvedimento;

Perdurando l’inerzia di BT rispetto a quanto intimato dal Corecom, quest’ultimo provvedeva a segnalare all’Agcom, ai sensi dell’art. 5 comma 9, del *Regolamento*, l’inottemperanza dell’operatore BT, ai fini dell’adozione dei provvedimenti più consoni al caso di specie.

Motivi della decisione

La controversia in oggetto attiene ai seguenti ordini di contestazioni: 1) il mancato trasferimento dell’utenza n. XXX da Telecom Italia verso BT; 2) la tardiva attivazione del servizio ADSL 20 Mega; 3) la mancata disattivazione dell’utenza n. XXX; 4) la mancata gestione della richiesta di subentro dello Studio XXX di XXX nelle utenze intestate allo XXX; 5) la mancata risposta ai reclami.

1) In merito al mancato trasferimento dell’utenza n. XXX da Telecom Italia verso BT

Per quanto attiene al primo ordine di contestazioni si richiama brevemente il quadro normativo di riferimento per le procedure di trasferimento delle utenze tra operatori.

Vengono innanzi tutto in rilievo le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all’utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, prevedendo regole volte ad evitare che l’utente possa incorrere in sospensioni della linea durante l’espletamento della procedura di passaggio. Tali regolamentazioni sono state definite in accordo con quanto stabilito dalla legge n. 40/2007 – c.d. decreto Bersani – che, in particolare all’articolo 1, comma 3, ha fissato in *trenta giorni* il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

Va poi richiamato il principio secondo il quale gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Da ciò deriva che, ove l’utente lamenti l’inadempimento rispetto alla richiesta di trasferimento delle utenze, 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, poiché l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto; allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In caso contrario, l’utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Ciò premesso, dall'esame della documentazione acquisita agli atti e, in particolare, dalla memoria di BT del 16 novembre 2011, risulta confermata la circostanza della richiesta di trasferimento dell'utenza pervenuta a BT in data 17 settembre 2009. Parimenti, dalle risposte fornite da BT e da Telecom alle richieste informazioni formulate dall'Ufficio ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento*, emerge come tale richiesta non sia stata gestita dall'operatore *recipient* (BT): in particolare, nelle due note inviate al Corecom il 26 gennaio 2012, Telecom afferma non risultare in Pitagora "alcuna richiesta di portabilità da parte di Olo" per l'utenza n. XXX, nè essere stata presentata da Olo alcuna richiesta "di attivazione/rifiuto per i servizi CPS, NPG, SHA, ULL/NP, WLR".

Ora, alla luce della normativa che si è poco sopra richiamata, emerge la contrarietà della condotta di BT ai principi e alle disposizioni dalla stessa normativa stabiliti, atteso che il comportamento omissivo dell'operatore ha impedito all'utente di esercitare il diritto di trasferire la propria utenza da un gestore a un altro.

In mancanza di allegazione, da parte della pur onerata società BT, di elementi atti a provare che i fatti oggetto di doglianza (ovverossia il non avere dato corso alla richiesta dell'utente) sono stati determinati da circostanze alla stessa non imputabili, risulta ascrivibile a tale operatore una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo, secondo i parametri previsti sia dall'art. 3, comma 3, del c.d. *Regolamento indennizzi* – che, per l'ipotesi di ritardo nell'attivazione del servizio che sia conseguente a procedure di cambio operatore, prevede il parametro indennizzatorio giornaliero di € 1,50 (corrispondente ad un quinto dei 7,50 Euro stabiliti dal primo comma del medesimo articolo per la ritardata attivazione di servizi *tout court*) sia dall'art. 12 del medesimo *Regolamento*, che in virtù della natura affari dell'utenza interessata dal disguido (quale quella intestata alla società Studio XXX, come risulta dalle fatture Telecom prodotte dalla parte istante) prevede il raddoppio di tale parametro (che viene rideterminato in € 3,00 *pro die*).

Per l'esatta quantificazione dell'indennizzo, il *quantum* di € 3,00 così individuato andrà moltiplicato per tutti gli 836 giorni compresi tra il 17 settembre 2009 (giorno della richiesta di trasferimento dell'utenza) e il 31 gennaio 2012 (data del provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom), già decurtati dei 30 giorni previsti dall'art 1, comma 3 della Legge 40/07 per le procedure di trasferimento delle utenze, per un totale di € 2.508,00.

Sempre in merito alla contestazione relativa alla mancata gestione della richiesta di cambio operatore, va invece rigettata la domanda di rimborso delle fatture Telecom, atteso che quanto fatturato da tale operatore corrisponde al servizio reso dal medesimo e regolarmente fruito dall'utente. La società Studio XXX per effetto dell'inadempimento di BT non è mai stata comunque privata della linea e della possibilità di utilizzare i servizi di comunicazione elettronica forniti dall'operatore che aveva in gestione l'utenza n. XXX. Quanto previsto a titolo di indennizzo per la condotta omissiva di BT copre dunque interamente il disagio patito dalla parte istante per il disguido occorso.

2) *In merito alla tardiva attivazione del servizio ADSL 20 Mega*

Come sopra precisato, il 21 settembre 2009 l'utente aderiva all'offerta ADSL Vip Club 20 mega. Dagli atti del procedimento è emersa la responsabilità di BT sia per la ritardata attivazione del servizio Adsl 20 mega, avvenuta con l'installazione del router in data 8 marzo 2011, che per l'assenza del servizio internet/adsl dal giorno 8 marzo al 3 aprile 2011.

Difatti, nella memoria allegata all'istanza di conciliazione, l'utente riferisce che "occorre precisare che dal 08/03/2011 al 04/04/2011 le linee BT esistenti sono state dei servizi telefonici e ADSL, provocando grave pregiudizio all'attività lavorativa della ditta Studio XXX".

A conferma di quanto affermato dall'utente, in data 16 novembre 2011 la società BT dava atto, nella sua memoria, che l'offerta 20 mega era stata "tecnicamente attivata i primi di aprile 2011".

L'operatore, per escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore.

In questi casi peraltro il gestore avrebbe dovuto anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio

documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente.

Inoltre, la parte istante avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP, sulle effettive condizioni tecniche di attivazione e di funzionamento che aveva richiesto, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Un simile obbligo informativo, inoltre, è assunto dalla stessa Società nella propria Carta dei Servizi, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, secondo il quale la società BT Italia XXX si impegna a comunicare le modalità di attivazione del servizio, i tempi di attivazione dello stesso, garantendo così una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti, in conformità al principio di trasparenza.

Tanto premesso, in considerazione della 'franchigia' dei 45 giorni lavorativi prevista dalle condizioni generali di contratto BT per l'attivazione dell'offerta commerciale "*Vip Suite Club*" pubblicizzata anche sul sito web, a fronte della richiesta del 21 settembre 2009, il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL 20 mega corrisponde al periodo intercorrente tra il 24 novembre 2009 (46° giorno lavorativo successivo alla richiesta) e il 7 marzo 2011 ed è pertanto pari a 468 giorni.

Accertata la responsabilità per inadempimento contrattuale di BT ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, si deve avere riguardo, tuttavia, come da disposizione regolamentare, *alla gravità dell'inadempimento*, in applicazione del 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.

Il riconoscimento della responsabilità dell'operatore per non aver attivato effettivamente l'aumento della banda (20 Mega), che consiste nell'implementazione del servizio adsl e può quindi essere considerato un servizio accessorio, fonda il diritto dell'utente ad un indennizzo ai sensi dell'art. 3, comma 4, allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, secondo cui "*Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di €1,00 fino ad un massimo di € 300,00*". Pertanto, essendo il periodo da indennizzare superiore a 300 giorni, l'utente ha diritto all'indennizzo massimo pari ad €. 300,00 per il ritardato *upgrade* del servizio ADSL a 20 mega.

Dal riconoscimento dell'assenza del servizio internet/adsl nel periodo compreso tra l'8 marzo 2011 e il 3 aprile 2011, pari a 27 giorni, deriva poi il conseguente diritto dell'utente ad un "*indennizzo per malfunzionamento del servizio*", e dunque l'obbligo per BT di corrispondere la somma di €.270,00 a titolo, appunto, di "*indennizzo per malfunzionamento del servizio*", computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* come previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS.

Parimenti è doveroso il rimborso degli importi fatturati a fronte della mancata fruizione del servizio Adsl nel periodo compreso tra il giorno 8 marzo 2011 e il 3 aprile 2011. In proposito, atteso che il canone bimestrale per il servizio internet/adsl è pari ad €.15,00 e che quindi il costo giornaliero è pari ad €.0,25/*die*, moltiplicando tale importo per i 27 giorni di assenza del servizio internet/adsl (8/3/11-3/4/11), ne consegue che l'utente ha diritto al rimborso di €.6,75 per mancata fornitura del servizio internet/adsl.

3) *In merito alla mancata disattivazione dell'utenza n. XXX.*

Secondo un principio che ha trovato espressa sanzione nell' art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (nonché nelle delibere dedicate alle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori),

l'utente ha diritto di recedere dal contratto secondo le previsioni contrattuali e normative, con il solo obbligo di preavviso di 30 giorni.

Ne consegue che in caso di esercizio del diritto di recesso/disdetta l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle Condizioni contrattuali e dalla citata normativa. Ne consegue che in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, in capo all'utente sorge il diritto ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo nonché allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto. In questi casi, peraltro, l'operatore può dimostrare che il ritardo non comporta responsabilità ai sensi dell'art. 1218 C.c., poiché è stato determinato da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. In questi casi peraltro il gestore deve 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. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate all'altro operatore ed il compimento di tutte le attività a suo carico.

Nel caso di specie, dall'istruttoria condotta è emerso come dato non contestato dall'operatore e pertanto pacifico, che la parte istante abbia comunicato a BT la volontà di cessare l'utenza n. XXX in data 17 settembre 2009. A fronte di tale manifestazione di volontà, reiterata con fax del 5 maggio 2010, non è seguita la gestione del recesso da parte dell'operatore, né il medesimo, pur onerato in tal senso, ha prodotto documentazione atta a provare che tale inadempienza sia da ricondurre a cause non imputabili a BT o a dimostrare di avere fornito tempestive, corrette e adeguate informazioni all'utente in merito ad eventuali difficoltà nella lavorazione della disdetta.

Pertanto, si ritiene di potere ravvisare in capo a BT una responsabilità ai sensi del citato art. 1218 c.c. che fonda, come anticipato, il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo.

Per la corretta determinazione di tale indennizzo, in mancanza di una specifica indicazione ricavabile della Carta dei Servizi dell'operatore in vigore al momento della richiesta di disdetta, si ha riguardo a quanto previsto dall'art. 12, comma 3, del c.d. *Regolamento indennizzi*, che per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal medesimo Regolamento ritiene applicabili "le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1".

In applicazione di tale disposizione, si ritiene di potere ricondurre il caso esame, per analogia, nell'ambito della fattispecie di cui all'art. 8 del citato *Regolamento indennizzi*, che disciplina il caso dell'attivazione di servizi non richiesti dall'utente, prevedendo un indennizzo giornaliero pari ad € 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione. Al pari dell'arbitraria attivazione, la mancata o ritardata lavorazione del recesso può avere come conseguenza, come è accaduto nel caso che ci occupa, che l'utente sia (*rectius*, rimanga) vincolato contrattualmente all'operatore contro la propria volontà.

Pertanto, appare equo e proporzionale riconoscere un indennizzo giornaliero pari ad € 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura di servizi non richiesti, ossia per i 751 giorni compresi tra il 17 settembre 2009 (data del recesso) e il 7 novembre 2011 (data della presentazione della domanda di definizione della controversia), dedotti i 30 gg. di preavviso previsti dal citato art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per un totale di € 3.755,00.

Accanto a tale indennizzo, va poi riconosciuto all'utente il rimborso dei canoni corrisposti per i servizi attivi sull'utenza n. XXX successivamente al 17 ottobre 2009, data oltre la quale la medesima utenza avrebbe dovuto essere disattivata dal gestore, come da richiesta del cliente.

Poiché dalle fatture prodotte dalla parte istante risulta che il canone bimestrale corrisposto dall'utente per i servizi forniti sulla linea XXX era pari ad € 15,00, l'importo che il gestore è tenuto a rimborsare all'utente è pari ad € 93,5 (risultante dalla somma dei canoni compresi tra il 17 ottobre 2009 e il 31 agosto 2011, data cui si riferisce l'ultima fattura emessa da BT).

4) *In merito alla mancata gestione della richiesta di subentro dello Studio XXX nelle utenze intestate allo Studio XXX.*

Quanto alla domanda, formulata dalla parte istante, volta ad ottenere dall'operatore la rifatturazione degli importi per i servizi resi in conseguenza della richiesta di subentro dello Studio XXX di XXX nelle utenze intestate allo Studio XXX, si ritiene che la stessa non possa essere presa in considerazione in quanto eccedente le competenze di questo Corecom così come definite dall'art. 19, comma 4, del *Regolamento* di cui alla Delibera 173/07/CONS. In base a tale disposizione, infatti, il Corecom, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può esclusivamente 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.

5) *In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclami*

Va premesso che, come più volte ribadito dall'Agcom, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della Delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo o una segnalazione al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento dello stesso, in forma scritta nei casi di rigetto. Come ha precisato in più occasioni dall'Autorità, nei casi di rigetto del reclamo (qual è l'attuale, posto che non vi è stato alcun accoglimento della richiesta di riattivazione della linea), la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, onde garantire al reclamante un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nella sua carta dei servizi, al punto 6.1. "*rapporti con i clienti*", BT garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai clienti dell'esito degli stessi, impegnandosi a comunicare, in ogni caso, l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Tutto ciò premesso, si ritiene che la domanda di indennizzo per la mancata risposta ai diversi reclami inviati sia per telefono che per fax (in data 5/5/2010, 17/6/2010) debba essere accolta.

Non emerge, infatti, dalla documentazione allegata dall'operatore alcuna risposta alla segnalazione dell'utente che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa sopra richiamata.

Avendo i reclami ad oggetto le stesse contestazioni, si ritiene ragionevole valutare la fattispecie unitariamente, partendo dal reclamo più risalente, inviato per fax il 5 maggio 2010. Così facendo, decurtati i 30 giorni per la risposta al reclamo previsti dalla Carta dei Servizi di BT, il periodo di tempo sul quale calcolare l'indennizzo va dal 7 giugno 2010 (31° giorno successivo alla ricezione del reclamo) al 7 novembre 2011, data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione, nel corso della quale l'utente ha avuto la prima possibilità di interloquire con l'operatore; il periodo è dunque superiore a 300 giorni.

Per la determinazione del *quantum* dell'indennizzo vengono in considerazione da una parte l'art.11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/Cons (che prevede sia "*pari ad euro 1,00 per ogni giorno fino ad un massimo di euro 300,00*"), dall'altra la Carta dei servizi di BT vigente al tempo del reclamo, la quale stabilisce, all'art. 6.2., tra l'altro, che in caso di 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*" (la stessa cosa, peraltro, è prevista 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 di BT in quanto di importo unitario superiore (€ 5,00 contro € 1,00 della delibera n.73/11/Cons). 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 abbia diritto all’indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo.

In considerazione della condotta complessiva tenuta dalle parti durante l’intero procedimento di risoluzione della controversia presso questo Corecom, si ritiene ragionevole liquidare in favore dell’istante l’importo omnicomprendente di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 corrispondere a favore del sig. XXX:

- a) l’importo di € 2.508,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasferimento dell’utenza n. XXX;
- b) l’importo di € 300,00 a titolo di indennizzo per la tardiva attivazione del servizio ADSL 20 Mega;
- c) l’importo di € 270,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL;
- d) l’importo di € 6,75 a titolo di rimborso per la mancata fornitura del servizio internet/adsl;
- e) l’importo di € 3.755,00 a titolo di indennizzo per la mancata gestione della disdetta dell’utenza n. XXX;
- f) l’importo di € 93,5 a titolo di rimborso dei canoni relativi all’utenza n. XXX, fatturati dall’operatore oltre il termine ultimo di gestione della disdetta;
- g) l’importo di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- h) l’importo 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 Unità Supporto specialistico al Corecom
Marilena Fiengo