

ATTI 1.21.1 – 2012/878/GU14

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 65**

**del 7 novembre 2013**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>ROLANDO</b>	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia XXX

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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, la Regione Lombardia 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 A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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 14 febbraio 2012, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. 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 15 febbraio 2012 e del 18 giugno 2012, 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 deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 5 luglio 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 5 luglio 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*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia**

Con l'istanza presentata in data 14 febbraio 2012, l'avv. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XXX, ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* di cui alla delibera A.G.Com. 173/07/Cons, come da ultimo modificata dalla delibera A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi *business* di telefonia fissa e telefonia mobile, controversia avente ad oggetto ritardo nella fornitura del servizio, malfunzionamenti dei servizi di telefonia fissa e posta elettronica, fatturazione non giustificata, interruzione/sospensione del servizio, prodotti/servizi non richiesti e il mancato riscontro ai reclami. In particolare dall'esame dell'istanza di definizione amministrativa (prot. n. 2012/2843) e dell'allegata documentazione, delle memorie depositate (prot. n. 2012/5183 e prot. n. 2012/12327) da parte dell'utente nonché dall'analisi delle memorie e della documentazione depositate (prot. n. 2012/3256) da parte di BT, risulta quanto segue:

- Nel corso del 2010 l'avv. XXX veniva contattato dalla XXX XXX, società di servizi nel settore delle telecomunicazioni con sede legale in XXX che, all'epoca dei fatti, agiva in qualità di rappresentante di prodotti e servizi in nome e per conto di BT, al fine di cambiare il proprio gestore, Telecom Italia XXX, per i servizi di telefonia fissa;
- Valutate le diverse offerte commerciali propostegli, il ricorrente decideva di aderire alla proposta denominata "*Vip Suite Smart 2010*", il cui prospetto commerciale, consegnatogli su carta intestata "*BT Business Partner – XXX XXX telecomunicazioni e servizi*" allegava all'istanza in copia e da cui risultano:
  - o "*1 linea telefonica/fax, chiamate locali gratis illimitate, chiamate nazionali gratis illimitate, fisso/mobile 12,9 centesimi di euro al minuto con scatto alla risposta di 10 centesimi di euro, adsl flat 7 mega, router wi-fi, 1 sim BT Start, 1 cellulare con opzione gratis dall'ufficio verso sim mobile BT, 500 minuti gratis dalla sim BT verso l'ufficio;*
  - o *Costo del canone in promozione di €. 19,00/mese; al termine della promozione €. 39,00/mese; sim aggiuntive di €. 8,00 al mese cadauna; per tutto quanto non specificato fare riferimento all'offerta BT Vip Suite*";
- In data 28/10/2010 il sig. XXX della XXX si recava presso lo studio dell'utente al fine di sottoporgli il modulo di adesione all'offerta commerciale proposta da BT;
- In data 29/10/2010 la sig.ra XXX, in nome e per conto della s XXX agente della società BT, inoltrava all'utente, cui veniva attribuito il codice cliente n. 00853573, per il tramite di *e-mail* la documentazione contrattuale allegata all'istanza;
- In data 16/11/2010 BT inoltrava all'utente:
  - o La c.d. *welcome letter* da cui risulta l'indicazione del numero seriale della *sim card* (n. 8939101010000835668), del numero di telefonia mobile in *mobile number portability* (XXX) e del numero di telefonia mobile originario BT (XXX) nonché l'elencazione dei seguenti servizi attivi: voce, ricezione sms, invio sms,

disabilitazione chiamate internazionali escluse numerazioni italiane, profilo internet, mms;

o Cellulare Nokia modello 2730 e la sim card (n. 8939101010000835668);

- In data 7/12/2010 il *customer service* di BT inviava all'avv. XXX una *e-mail* avente come oggetto *"Invio network name e password per accesso alla rete wi-fi"* con cui l'operatore comunicava all'utente che l'attivazione del suo nuovo servizio era stata avviata e provvedeva ad inoltrare le credenziali per l'accesso alla rete wi-fi;
- In data 13/12/2010 BT emetteva la prima fattura n. A2010-882680, riferita al periodo 1/11/2010 - 30/11/2010, dell'importo di €. 22,75 di cui €. 12,91 a titolo di tassa di concessione governativa, €. 5,70 per servizi di telefonia mobile;
- In data 14/12/2010 la ditta XXX, in nome e per conto di BT, si recava presso lo studio professionale dell'utente, sito in XXX (XX) alla via XXX n. 7/D, al fine della installazione, del collaudo e della trasformazione dell'impianto telefonico ivi ubicato;
- In data 16/12/2010 l'avv. XXX inviava una *e-mail* al sig. XXX, agente della XXX XXX, al fine di precisare i suoi dati anagrafici e di segnalare che il servizio internet e di posta elettronica risultavano non funzionanti da circa un mese;
- In data 5/1/2011 la sig.ra XXX, in nome e per conto di BT, inoltrava all'utente una comunicazione con cui informava che *"I servizi saranno effettivamente utilizzabili dopo la registrazione del dominio... La preghiamo di voler provvedere alla configurazione delle caselle di posta all'interno del pannello di controllo BT Italia"*;
- In data 13/1/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-15207, riferita al periodo 1/12/2010 – 31/12/2010, dell'importo totale di €. 252,32 di cui €. 30,32 per "servizi BT mobile" ed €. 156,77 per "servizi voce e dati" ed €. 25,82 a titolo di tasse di concessione governativa;
- In data 11/2/2011 l'avv. XXX inoltrava per il tramite di fax all'ufficio reclami di BT (n. 800927451) la comunicazione avente come oggetto *"Sospensione pagamento fattura n. A2011-15207 del 13/1/2011 di €. 253,32"*, con cui riferiva *"Contrariamente agli impegni assunti per il passaggio da Telecom a BT, dopo l'installazione, la posta elettronica non ha più funzionato. Se considerate che il sottoscritto ha lasciato Telecom perché spendeva troppo – essendo da qualche anno in pensione e non avendo più la necessità di un centralino con due linee telefoniche ed una linea fax al prezzo tutto compreso di €. 70,00 al mese ed un cellulare a ricarica che nulla costava per tassa di concessione governativa mentre ora si trova a dover pagare ben €. 12,91 al mese per tale voce più €. 10,00 al mese per noleggio del cellulare per 24 mesi: cellulare che non è mai stato chiesto... E' pur vero che l'esponente ha sottoscritto un contratto, senza verificare il contenuto dello stesso... Per tutto quanto sopra esposto vi invito ad annullare la fattura in oggetto specificata ed anche il contratto di telefonia mobile senza ulteriori addebiti"*;
- In data 13/2/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-131369, riferita al periodo 1/1/2011-31/1/2011, dell'importo totale di €. 59,49 di cui €. 17,32 per servizi BT mobile, €. 12,91 per tassa di concessione governativa ed €. 19,00 per servizi voce e dati;
- In data 3/3/2011 l'avv. XXX inoltrava via fax all'ufficio reclami di BT la comunicazione avente come oggetto *"Disconoscimento contratto mobile – codice cliente n. 00853573"* con cui comunicava: *"Faccio seguito alla mia di data 11/2/2011 via telefax per confermare la richiesta di annullamento del contratto di telefonia mobile di cui non ho chiesto la portabilità del n. XXX e tantomeno ho chiesto l'invio del terminale Nokia 2730 classic"*;
- In data 13/3/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-197381, riferita al periodo 1/2/2011-28/2/2011, dell'importo totale di €. 57,38 di cui €. 15,56 per servizi BT mobile, €. 12,91 per tassa di concessione governativa ed €. 19,00 per servizi voce e dati;

- Fino al 30/3/2011, ad avviso dell'utente, il servizio di telefonia fissa ha funzionato quanto meno in modo parziale;
- In data 5/4/2011 l'avv. XXX inoltrava via fax all'ufficio gestione crediti di BT la copia del bonifico relativo al pagamento di €. 158,73 a copertura parziale delle somme esposte nelle fatture n. A2011-15207, n. A2011-131369 e n. A2011-197381 con la seguente motivazione *"L'importo è stato decurtato delle voci relative ai servizi BT mobile oggetto di contestazione (v. mia 3/3/2011 via fax al n. 800927451 – in lavorazione presso i vs. uffici con il n. 1-1256935702) nonché €. 70,00 oltre iva erroneamente contabilizzata nella fattura n. A2011-15207 (v. Vs. nota di accredito 14/3/2011 via telefax)"*;
- In data 13/4/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-266877, riferita al periodo 1/3/2011-31/3/2011, dell'importo totale di €. 63,92 di cui €. 21,01 per servizi BT mobile, €. 12,91 per taxa di concessione governativa ed €. 19,00 per servizi voce e dati;
- In data 13/5/2011 l'utente inoltrava via fax all'ufficio gestione crediti di BT la copia del bonifico relativo al pagamento di €. 25,80 a copertura parziale dell'importo totale esposto nella fattura n. A2011-266877 con la seguente motivazione *"l'importo è stato decurtato delle voci relative ai servizi BT mobile oggetto di contestazione (v. mia 3/3/2011 via fax al n. 800927451 – in lavorazione presso i vs. uffici con il n. 1-1256935702)"*;
- In data 13/5/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-332987, riferita al periodo 1/4/2011-30/4/2011, dell'importo totale di €. 82,46 di cui €. 16,31 per servizi BT mobile, €. 12,91 per taxa di concessione governativa ed €. 39,15 per servizi voce e dati;
- In data 9/6/2011 l'avv. XXX inoltrava via fax all'ufficio gestione crediti di BT la copia del bonifico relativo al pagamento parziale dell'importo totale esposto nella fattura n. A2011-332987, in quanto *"l'importo è stato decurtato delle voci relative ai servizi BT mobile oggetto di contestazione (v. mia 3/3/2011 via fax al n. 800927451 – in lavorazione presso i vs. uffici con il n. 1-1256935702)"*;
- In data 13/6/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-397844, riferita al periodo 1/5/2011-31/5/2011, dell'importo totale di €. 76,83 di cui €. 11,77 per servizi BT mobile, €. 12,91 per taxa di concessione governativa ed €. 39,00 per servizi voce e dati;
- In data 13/7/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-473871, riferita al periodo 1/6/2011-30/6/2011, dell'importo totale di €. 79,35 di cui €. 13,57 per servizi BT mobile, €. 12,91 per taxa di concessione governativa ed €. 39,30 per servizi voce e dati;
- In data 21/7/2011 l'utente presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione con BT, chiedendo *"1) annullamento del contratto di telefonia mobile con restituzione del terminale senza alcun addebito; 2) risarcimento dei danni subiti per malfunzionamento del servizio e per ritardo nell'evasione delle lettere/ricorsi inviati dal sottoscritto; 3) risoluzione del contratto di telefonia fissa senza alcun addebito con possibilità di rientro in Telecom senza alcuna penalità"*;
- In data 13/8/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-542005, riferita al periodo 1/7/2011-31/7/2011, dell'importo a credito, per l'utente, pari ad €. 6,91 e costituita da €. 14,29 per servizi BT mobile, €. 12,91 per taxa di concessione governativa ed €. 30,81 per servizi voce e dati;
- In data 13/9/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-608306, riferita al periodo 1/8/2011-31/8/2011, dell'importo totale di €. 87,71 di cui €. 15,95 per servizi BT mobile, €. 12,91 per taxa di concessione governativa ed €. 43,88 per servizi voce e dati;
- In data 13/10/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-672253, riferita al periodo 1/9/2011-30/9/2011, dell'importo totale di €. 79,19 di cui €. 13,27 per servizi BT mobile, €. 12,91 per taxa di concessione governativa ed €. 39,00 per servizi voce e dati;
- In data 24/10/2011 l'avv. XXX inoltrava via fax all'ufficio reclami di BT una comunicazione avente come oggetto *"Reclamo per disconoscimento contratto di telefonia mobile e contestazione preavviso di sospensione disattivazione del servizio"*

da cui risulta che *“Con lettera datata 11/10/2011 il vs. ufficio gestione crediti ha intimato al sottoscritto il pagamento della somma di €. 381,18 entro 10 giorni da tale data minacciando, in difetto, la sospensione del servizio. In primo luogo, devo osservare che tale importo è errato perché non tiene conto: dell'ultimo bonifico di €. 51,83 del 12/10/2011; della fattura di accredito n. A2011-542005 di €. – 6,91 del 13/8/2011; della nota di accredito di €. 70,00 oltre iva del 20% del 14/3/2011 per storno della differenza dei contributi di attivazione per il servizio... erroneamente contabilizzati nella fattura n. 2011-15207. In secondo luogo devo ricordare che, con mie del 11/2/2011 e successivamente del 3/3/2011, via telefax, ho chiesto l'annullamento del contratto di telefonai mobile relativo al n. XXX di cui non ho mai chiesto la portabilità con conseguente restituzione del terminale Nokia 2730 classic, che rimane a vs. disposizione...”*;

- In data 13/11/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-738925, riferita al periodo 1/10/2011-30/10/2011, dell'importo totale di €. 75,90 di cui €. 13,06 per servizi BT mobile, €. 12,91 per tassa di concessione governativa ed €. 39,00 per servizi voce e dati;
- In data 13/12/2011 BT emetteva la fattura n. A2011-802698, riferita al periodo 1/11/2011-30/11/2011, dell'importo totale di €. 74,05 di cui €. 11,53 per servizi BT mobile, €. 12,91 per tassa di concessione governativa ed €. 39,00 per servizi voce e dati;
- In data 23/12/2011 BT sospendeva l'erogazione del servizio di telefonia fissa per *“mancato pagamento”*;
- In data 29/12/2011 l'avv. XXX presentava la richiesta di provvedimento temporaneo (prot. n. 2011/20883) al fine della riattivazione del servizio di telefonia fissa, precisando nei motivi che *“è stato posto in essere un contratto per telefono fisso e mobile mentre la richiesta riguardava solo il fisso”*;
- In data 11/1/2012 BT provvedeva a riattivare l'utenza XXX;
- In data 13/1/2012 BT emetteva la fattura n. A2012-55096, riferita al periodo 1/12/2011-31/12/2011, dell'importo totale di €. 74,38 di cui €. 11,80 per servizi BT mobile, €. 12,91 per tassa di concessione governativa ed €. 39,00 per servizi voce e dati;
- In data 13/2/2012 si svolgeva l'udienza di conciliazione tra l'utente e l'operatore che si concludeva con un mancato accordo (prot. n. 2012/2787);
- In data 13/2/2012 l'avv. XXX presentava istanza di definizione amministrativa della controversia (prot. n. 2012/2843), per ritardo nella fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio e prodotti/servizi non richiesti, chiedendo al Co.Re.Com.:*“1) L'annullamento del contratto di telefonia mobile con restituzione del terminale senza penalità; 2) risarcimento dei danni subiti per il malfunzionamento e per ritardata e/o mancata evasione dei ricorsi inviati; 3) risoluzione del contratto di telefonia fissa per giusta causa con possibilità di rientro in Telecom senza penalità”*.
- In data 13/2/2012 BT emetteva la fattura n. A2012-118159, riferita al periodo 1/2/2012-28/2/2012, dell'importo totale di €. 304,80 di cui €. 212,90 per recesso anticipato dai servizi BT mobile ed €. 39,00 per servizi voce e dati;
- In data 20/2/2012 BT depositava le sue memorie (prot. n. 2012/3256) allegando la copia del contratto e la fotocopia della usim oggetto di contestazione e precisando che *“I guasti segnalati al servizio clienti risultano i seguenti: 1. 22/3/2011 ore 11 chiuso alle 17 del giorno dopo; 2. 29/3/2011 ore 17 chiuso alle 15 del giorno dopo; 27/6/2011 ore 16 chiuso alle 18 di due giorni dopo; 19/9/2011 ore 16.20 chiuso 20 minuti dopo; 21/9/2011 ore 11 chiuso alle 16 del giorno stesso. A fronte di un errore di fatturazione del contributo di attivazione è stata stornata la somma di €. 70,00 con il documento n. A2012-542005 del 13/8/2011. Il resto della fatturazione è totalmente confermata. La sim è cessata per morosità il 9/1/2012. Il servizio fisso è attivo. Ad oggi risulta uno*

scaduto di €. 600,00. Riguardo le richieste: 1. Non è accolta la richiesta di annullamento fatture per il mobile; 2. Non è accolta la richiesta di risarcimento danni; 3. Per la risoluzione del contratto di telefonia fissa è necessario che l'avv. XXX fornisca il codice di migrazione (presente sulle nostre fatture) presso altro gestore oppure ne comunichi la cessazione totale (previa verifica delle modalità con il numero verde BT 195); 4. Non è accolta nessuna richiesta di uscita dai contratti fisso o mobile senza costi di chiusura anticipata rispetto ai 24 mesi previsti dall'offerta di riferimento”;

- In data 14/3/2012 l'avv. XXX trasmetteva le sue memorie (prot. n. 2012/5183) con cui rilevava:
  - o In ordine al ritardo nella fornitura del servizio, che la fatturazione era iniziata il 1/11/2010 mentre l'effettiva fornitura del servizio molto più tardi;
  - o In ordine all'interruzione/sospensione del servizio, che la sospensione del servizio di telefonia fissa, verificatasi nel periodo 23/12/2011-11/1/2012, sarebbe stata effettuata in violazione dell'art. 5, allegato A, Del. A.G.Com. 173/07/Cons secondo cui *“non potrà intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione”*, atteso che l'utente aveva pagato sempre i costi relativi al servizio di telefonia fissa, nonostante i disservizi e a non pagare i costi relativi ai servizi di telefonia mobile, oggetto di contestazione;
  - o In ordine ai servizi non richiesti, di non aver mai chiesto di cambiare gestore telefonico per la linea mobile;
  - o In ordine a spese/fatturazioni non giustificate, la fattura n. A2011-15207 del 13/1/2011 di €.253,33 contiene la voce *“installazione on site”* a cui è stata applicato lo sconto del 50% e non del 75% e le voci riguardanti la parte di telefonia mobile (noleggio terminale e tassa di concessione governativa) non dovute e l'ultima fattura (n. 2012-118159 del 13/2/2012 di €.304,80 contiene un addebito di €. 212,90 per recesso anticipato relativo al servizio di telefonia mobile;
  - o In ordine alla trasparenza contrattuale, non vi è stata chiarezza di informazione da parte dell'agente commerciale di BT;
- In data 5/7/2012 si svolgeva l'udienza (prot. n. 2012/12918 e verbale n. 2012/99) che si concludeva con un mancato accordo tra le parti e durante la quale veniva disposta l'acquisizione dei seguenti documenti:
  - o La comunicazione, inviata in data 20/4/2012, da parte di BT all'utente avente come oggetto *“segnalazione amministrativa – codice ticket 1-1813601009”* e da cui risulta *“con riferimento alla sua segnalazione, desideriamo confermarle che abbiamo provveduto alla completa cessazione del servizio BT mobile come da sua richiesta. Le comunichiamo pertanto che provvederemo ad emettere nota di credito in suo favore a storno totale delle fatture: A-2010-882680; A2011-15207; A2011-131369; A2011-197381; A2011-266877; A2011-332987; A2011-397844; A2011-473871; A2011-542005; A2011-608306; A2011-672253; A2011-738925; A2011-802698; A2012-55096. Le ricordiamo che il terminale nokia 2730 dovrà essere restituito al seguente indirizzo: BT Italia c/o XXX, località XXX, X”*;
  - o La comunicazione, inviata tramite raccomandata in data 2/5/2012, da parte dell'avv. XXX a BT con cui restituiva alla XXX: il terminale Nokia 2730, il cavo di alimentazione, la usim BT e il libretto di istruzioni del terminale.

### **Motivi della decisione**

Prima di esaminare il merito della controversia, si evidenzia che la richiesta risarcitoria avanzata dall'utente, pur non potendo essere accolta, in quanto ogni valutazione di danno è preclusa al Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto al rimborso delle somme non dovute e ad eventuali

indennizzi, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte la quale, eventualmente, potrà poi rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno che ritenga di aver subito, così come precisato dalla delibera A.G.Com. 276/13/Cons, Allegato A, Par. III.1.3, *"Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"*.

Inoltre, sempre ai sensi della delibera A.G.Com. 276/13/Cons, Allegato A, Par.III.1.2, *"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"*.

Pertanto, in ordine alla richiesta presentata dall'utente in sede di istanza di definizione, da cui risulta *"Risoluzione del contratto di telefonia fissa per giusta causa con possibilità di rientro in Telecom senza penalità"*, occorre precisare che ai sensi della citata delibera 276/13/Cons nonché, soprattutto, della delibera A.G.Com. 173/07/Cons, allegato A, art. 19 *"Decisione della controversia"*, comma IV, non può ritenersi ammissibile una siffatta richiesta finalizzata a riconoscere all'utente *"la possibilità di rientro in Telecom senza penalità"*, perché esula dall'ambito delle competenze del Co.Re.Com..

Dall'esame dell'istanza presentata e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente ai seguenti ordini di contestazioni: 1) ritardo nella fornitura del servizio; 2) malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa e posta elettronica; 3) sospensione dei servizi; 4) servizi non richiesti; 5) fatturazione non giustificata; 6) mancato riscontro ai reclami.

#### **1) Ritardo nella fornitura dei servizi**

Dalla documentazione agli atti risulta che il 28/10/2010 l'utente sottoscriveva il modulo di adesione all'offerta commerciale *"Vip Suite Smart"*, proposta da BT tramite l'agenzia XXX, avente ad oggetto l'erogazione di servizi di telefonia fissa, mobile e internet/adsl e che il 29/10/2010 lo stesso utente riceveva via *e-mail* la copia della documentazione contrattuale dalla predetta agenzia.

La prima fattura emessa da BT (n. A2010-882680), riferita al periodo 1/11/10-30/11/10, riguardava soltanto i servizi di telefonia mobile mentre è con la seconda fattura (n. A2010-15207), riferita al periodo 1/12/2010-31/12/2010, che BT cominciava a fatturare l'erogazione di servizi di telefonia fissa e internet/adsl.

In data 14/12/2010 la ditta XXX, per conto di BT, si recava presso lo studio dell'avv. XXX al fine della installazione e del collaudo delle apparecchiature necessarie per l'erogazione dei predetti servizi.

Le condizioni generali di contratto relative all'offerta *"Vip Suite Smart"* prevedono che *"L'attivazione completa della componente fissa (voce e internet) del servizio Vip Suite Smart e il definitivo distacco dall'operatore telefonico precedente avverrà entro 45 giorni lavorativi a partire dal ricevimento dell'ordine firmato. Nel caso in cui siano stati richiesti anche i servizi web, con la registrazione o il cambio maintainer di un dominio di II livello, il tempo medio di attivazione potrà protrarsi per ulteriori 10 giorni lavorativi"*.

Quindi, considerando che dal 29/10/2010 (data in cui la sig.ra XXX della XXX inviava all'utente per il tramite di *e-mail* la documentazione contrattuale) BT era sicuramente a conoscenza dell'ordine sottoscritto dall'avv. XXX, è ragionevole ritenere che l'installazione delle apparecchiature necessarie per l'attivazione dei servizi principali di telefonia fissa e internet/adsl sia avvenuto entro i tempi previsti dalle condizioni generali di contratto,

essendosi recata la XXX presso la sede indicata dall'utente il 14/12/2010 (31° giorno lavorativo).

In ordine all'attivazione dei servizi opzionali (*web communication*, registrazione del nuovo dominio, wi-fi incluso), BT inoltrava all'utente una comunicazione inviata via fax e datata 5/1/2011, avente ad oggetto "*Vip Suite Smart, parametri per gestione caselle di posta e dominio avvocatoXXX.it*", con cui invitava l'utente a "*provvedere alla configurazione delle caselle di posta all'interno del pannello di controllo BT Italia*".

Tenendo presente che "*Nel caso in cui siano stati richiesti anche i servizi web, con la registrazione o il cambio maintainer di un dominio di II livello, il tempo medio di attivazione potrà protrarsi per ulteriori 10 giorni lavorativi*" e presumendo, in assenza di prova contraria, che l'utente abbia provveduto ad effettuare le attività richieste dal gestore tempestivamente, si rileva ragionevolmente che la predisposizione dei parametri necessari per l'attivazione dei citati servizi opzionali è avvenuto entro i tempi previsti dalle condizioni generali di contratto, essendo il 5/1/2011 pari al 47° giorno lavorativo dalla ricezione dell'ordine firmato.

Pertanto, non può trovare accoglimento la richiesta dell'utente volta al riconoscimento di indennizzi per ritardata fornitura dei servizi in oggetto.

## **2) Malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa e posta elettronica**

Sul punto, si osserva che l'istante ha lamentato i malfunzionamenti del servizio di posta elettronica (*e-mail* del 16/12/2010; fax del 11/2/2011) nonché del servizio di telefonia fissa (memoria del 14/3/2012 prot. n. 20125183) che non hanno funzionato regolarmente fino al 30/3/2011.

Va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (Sent. 13533/01), secondo il quale "*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*", A.G.Com. ha più volte statuito che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società BT non ha fornito alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio telefonico né del servizio di posta elettronica, che ha interessato l'utenza di telefonia fissa 031/643880. Anzi, BT, nella sua memoria (prot. n. 2012/3256) ha confermato parzialmente quanto esposto dall'utente sostenendo che i disservizi sono stati più limitati, ossia che "*i guasti segnalati al servizio clienti risultano i seguenti: 1. 22/3/2011 ore 11 chiuso alle 17 del giorno dopo; 2. 29/3/2011 ore 17 chiuso alle 15 del giorno dopo; 27/6/2011 ore 16 chiuso alle 18 di due giorni dopo; 19/9/2011 ore 16.20 chiuso 20 minuti dopo; 21/9/2011 ore 11 chiuso alle 16 del giorno stesso*".

E' opportuno richiamare innanzitutto il principio fondamentale in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni, stabilito dalla Del. A.G.Com. 179/03/Csp, Allegato A, art. 3, comma 4, che pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "*In modo regolare, continuo e senza interruzioni*". In tale circostanza, pertanto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, sarebbe tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili; e ancora, in questi casi, il gestore dovrebbe 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 dovrebbe anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente, altrimenti, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Dall'esame della documentazione prodotta da BT, su cui grava l'onere della prova del corretto adempimento degli obblighi connessi al contratto di fornitura del servizio, emerge la contrarietà della sua condotta ai principi e alle disposizioni stabiliti.

In mancanza di allegazione, da parte della pur onerata società BT, di elementi atti a provare che i fatti oggetto di doglianza 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.

Pertanto, in assenza di prova contraria e atteso che in data 14/12/2010 è avvenuta l'installazione delle apparecchiature necessarie alla fornitura dei servizi erogati da BT e che dagli atti del procedimento risulta che l'erogazione del servizi è avvenuta in maniera discontinua, si ritiene ragionevolmente che nel caso di specie si tratti di indennizzo per interruzione tecnica del servizio da imputarsi esclusivamente alla società BT ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dalla Del. A.G.Com. 73/11/Cons, Allegato A, art. 5 "*Indennizzo per malfunzionamento del servizio*", comma II, secondo cui "*Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad €. 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento*", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del citato regolamento, attesa la natura *business* delle utenze interessate dal disservizio, che viene rideterminato in €. 5,00 *pro die*. Moltiplicando il criterio indennitario di €. 5,00 *pro die* per il servizio voce relativo all'utenza 031/643880 per i 106 giorni continuativi di malfunzionamento del servizio di telefonia relativo alla predetta utenza, compresi tra il 14/12/2010 e il 30/3/2011, risulta che l'utente abbia diritto ad un indennizzo per un totale di €. 530,00, a cui vanno sommati i €. 15,00 relativi ad altri tre giorni in cui si verificavano dei malfunzionamenti (27/6/2011, 19/9/2011, 21/9/2011), per un totale di €. 545,00.

In merito alla lamentata mancata erogazione del servizio di posta elettronica, avvenuta per motivi tecnici imputabili all'operatore BT che avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza non erano a lui riconducibili ai sensi dell'art. 1218 c.c., preso atto che il 14/12/2010 la ditta XXX si recava presso lo studio dell'utente al fine dell'installazione delle apparecchiature necessarie all'erogazione dei servizi da parte di BT, i servizi di telefonia e internet/adsl e *e-mail* sarebbero dovuti essere forniti regolarmente da BT. Dalla memoria dell'utente (prot. n. 2012/5183 del 20/3/2012) risulta che "*Il 5/1/2011, BT mi invia la documentazione relativa ai servizi di posta elettronica e dominio fin'ora non funzionanti; grazie ad un mio fiduciario riesco ad installare e scaricare la posta elettronica arretrata da oltre un mese ma, con un sistema completamente diverso dal precedente; outlook express non funziona*".

Pertanto, dato atto che il servizio di posta elettronica è da ritenersi servizio opzionale e accessorio, si ritiene ragionevole fare applicazione dell'art. 5, comma 4, secondo cui in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, se il malfunzionamento riguarda i servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 3, comma 4 del regolamento, vale a dire €. 1,00 *pro die* fino ad un massimo di €. 300,00.

In considerazione del fatto che trattasi di utenza *business*, per cui si applica il raddoppio del criterio indennitario, che quindi diventa €. 2,00, moltiplicando il criterio indennitario di €.

2,00 *pro die* per i 22 giorni di disservizio, compresi tra il 14/12/2010 e il 5/1/2011, data in cui l'utente riusciva a fruire del servizio di posta elettronica relativo al dominio *avvocatoXXX.it*, risulta ragionevole riconoscere all'utente un indennizzo pari ad €. 44,00.

### **3) Sospensione del servizio di telefonia relativo all'utenza 031/643380**

Dagli atti del procedimento risulta che in data 23/12/2011 l'operatore BT provvedeva a sospendere il servizio di telefonia relativo all'utenza 031/643380, nonostante l'utente provvedesse a pagare regolarmente le fatture emesse relativamente al servizio di telefonia fissa, scorporando le somme richieste dal gestore a titolo di telefonia mobile, ritenute dall'utente non dovute.

Difatti, dopo aver presentato, in data 21/7/2011, istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, in data 29/12/2011 l'utente depositava richiesta di provvedimento temporaneo (prot. n. 2011/20883 del 29/12/2012) al fine di chiedere al Co.Re.Com. la riattivazione del servizio di telefonia fissa, sospeso in data 27/12/2011. Si rileva che in data 11/1/2012 l'operatore BT provvedeva a riattivare il servizio telefonico relativo all'utenza in oggetto.

Sul punto, non può non rilevarsi che l'operatore avrebbe dovuto dimostrare di aver dato corso legittimamente alla sospensione dell'utenza *de quo*, previo regolare preavviso dell'utente e in presenza di presupposti previsti per legge. Ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/Cons, allegato A, art. 5, comma 2, lettera a), "*Non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione*". In assenza di allegazioni da parte di BT, seppur in tal senso onerata, di elementi atti a provare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze alla stessa non imputabili, risulta ascrivibile a BT una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo.

La fattispecie *de qua* rientra nella disciplina prevista dalla Del. A.G.Com. 73/11/Cons, allegato A, art. 4 "*Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio*", comma 1, secondo cui "*Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad €. 7,50 per ogni giorno di sospensione*" in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, secondo cui "*Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo affari, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio*". Pertanto, moltiplicando il criterio indennitario di €. 15,00 (€. 7,50 x 2) *pro die* per i 14 giorni compresi tra il 27/12/2011 e l'11/1/2012, risulta ragionevole che l'utente abbia diritto ad un indennizzo pari ad €. 210,00.

### **4) Servizi non richiesti**

In ordine alla contestazione dell'utente circa l'attivazione non richiesta di servizi di telefonia mobile unitamente al noleggio del terminale modello "Nokia 2730", si sottolinea che dalla documentazione in atti risulta che in data 28/10/2010 l'utente sottoscriveva il contratto relativo ai servizi *business* di telefonia e mobile con codice cliente n.00853573 e in data 29/10/2010 riceveva tramite *e-mail* inviata dalla XXX la documentazione contrattuale in oggetto.

Peraltro, il prospetto riassuntivo dell'offerta commerciale "*Vip Suite Smart*" allegata al presente procedimento, sottoscritta dall'utente, recava la precisazione "...1 sim BT Start, 1 cellulare con opzione gratis dall'ufficio verso sim mobile BT, 500 minuti gratis dalla sim BT verso l'ufficio...".

Inoltre, in data 11/2/2011 l'avv. XXX inoltrava all'ufficio reclami di BT una comunicazione dalla quale risulta che "...E' pur vero che l'esponente ha sottoscritto un contratto, senza verificare il contenuto dello stesso..".

Pertanto, alla luce della documentazione agli atti, si evidenzia che l'offerta di servizi di telefonia mobile facevano parte del prospetto contrattuale presentatogli inizialmente e del modulo di adesione contrattuale, per cui è ragionevole ritenere che il caso in esame non possa essere una fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera A.G.Com. n. 73/11/Cons, allegato A, art. 8 *"Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti"*.

#### **5) Fatturazione non giustificata**

Sul punto, l'utente chiedeva l'annullamento del contratto di telefonia mobile con la restituzione del terminale senza penalità, ritenendo non dovuti i costi per *"noleggio terminale e tassa di concessione governativa"* e per il recesso anticipato (€ 212,90 riportati nella fattura n. A2012-118159), nonché la rettifica della fattura n. A2011-15207 (del 13/1/2011 di € 253,33) contenente la voce *"installazione on site"* a cui era stata applicato lo sconto del 50% anziché del 75%, come pattuito.

Preliminarmente, si rileva che in data 14/3/2011 BT inoltrava la nota di credito di € 70,00 oltre iva a titolo di storno della differenza dei contributi di attivazione per il servizio, erroneamente contabilizzati nella fattura n. A2011-15207.

Inoltre, è doveroso evidenziare che nel corso dell'udienza di discussione veniva acquisita la comunicazione inviata da BT il 20/4/2012 all'utente da cui risulta che l'operatore comunicava all'utente la cessazione completa del servizio *"BT mobile voce"* e lo storno totale delle fatture insolute (A-2010-882680; A2011-15207; A2011-131369; A2011-197381; A2011-266877; A2011-332987; A2011-397844; A2011-473871; A2011-542005; A2011-608306; A2011-672253; A2011-738925; A2011-802698; A2012-55096) nonché la procedura da seguire per la restituzione del terminale Nokia 2730, di cui l'utente produceva copia dell'avvenuta spedizione a BT.

Pertanto, si dà atto che dagli atti del procedimento risulta essere soddisfatta parzialmente la richiesta dell'utente, di cui al punto 1) dell'istanza di definizione (prot. n. 2012/2843) *"annullamento del contratto di telefonia mobile con restituzione del terminale senza penalità"*, in ordine allo storno delle fatture insolute che riportano i costi per *"servizi BT mobile voce"* comprensivi del noleggio del terminale, i cui costi peraltro non sarebbero dovuti in quanto risultavano indicati nel prospetto dell'offerta commerciale consegnatogli dalla Plus Services S.r.l., né nel modulo di adesione contrattuale né tantomeno risultano essere stati comunicati successivamente dall'operatore, in violazione della Del. A.G.Com. 179/03/Cons, allegato A, art. 4 *"Informazioni degli utenti"*, comma I, *"Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi"*.

In ordine alla richiesta di storno dell'addebito di € 212,90 per recesso anticipato riportato nella fattura n. A2012-118159, come peraltro per le fatture contestate e di cui l'operatore ha comunicato lo storno, si deve evidenziare che 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). E', peraltro, 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"* (Del. A.G.Com. 10/05/Cir).

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 anticipato. 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

anticipato 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.

Pertanto, è ragionevole ritenere che anche la somma di €. 212,90 richiesta nella fattura n. A2012-118159 a titolo di recesso anticipato venga stornata dall'operatore.

In ordine, invece, alla tasse di concessione governativa, riportata sul modulo di adesione contrattuale (pag. 16 di 25) depositato nel procedimento, si rileva essa è prevista ai sensi dell'articolo n. 21 Decreto del Presidente della Repubblica, 26 ottobre 1972, n. 641 (Disciplina delle tasse sulle concessioni governative), che prevede un corrispettivo mensile di 5,16 euro per i clienti privati e di 12,91 euro per i clienti affari.

In considerazione delle disposizioni vigenti in materia, si ritiene, come precisato dall'Agenzia delle Entrate con la risoluzione n. 9/E del 18/1/2012, che la tassa sulle concessioni governative sia dovuta nelle ipotesi in cui venga rilasciato all'utente il documento attestante la sua condizione di abbonato, posto che il presupposto oggettivo del tributo è la creazione del titolo giuridico in base al quale l'utente può utilizzare il sistema.

Il rilascio di tale titolo giuridico da parte del gestore del servizio radiomobile di comunicazione costituisce il presupposto oggettivo di applicazione della tassa di concessione governativa sui servizi radiomobili, ai sensi del suddetto articolo 21 del D.P.R. n. 641 del 1972.

Pertanto, si ritiene ragionevole che la predetta tassa fosse dovuta sino al 13/3/2011, trentesimo e ultimo giorno entro cui, ai sensi della Legge n. 40/2007, art. 1, comma 3, l'operatore avrebbe dovuto lavorare la richiesta di recesso dai servizi relativi alla telefonia mobile, inviata dall'istante tramite fax a BT in data 11/2/2011, atteso che con quella comunicazione l'utente manifestava di fatto, per la prima volta, la volontà di esercitare il diritto di recesso dall'offerta contrattuale relativamente alla telefonia mobile.

#### **6) Mancata risposta ai reclami**

In merito alla mancata risposta ai reclami, vanno preliminarmente richiamati i principi sanciti dalla Del. A.G.Com. 179/03/Csp, art. 8, "*Reclami e segnalazioni*", in base ai quali gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami (che deve pervenire entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo stesso, salvo termine più breve fissato dalle carte dei servizi) 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.

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 alla Del. A.G.Com. 179/03/Csp, art. 11, "*Rimborsi e indennizzi*", comma 2.

Tutto ciò premesso, si ritiene che debba essere accolta la domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, da considerarsi unitariamente in quanto trattasi di reclami reiterati e di fatto dal contenuto omogeneo.

Quindi, per il calcolo dell'indennizzo spettante all'utente, si ritiene ragionevole partire dal reclamo più risalente, datato 11/2/2011, inviato via fax e quindi ricevuto dall'operatore lo stesso giorno. 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.

Ora, nel caso in esame, in presenza dei reclami inviati via fax all'ufficio reclami di BT rispettivamente in data 11/2/2011, in data 3/3/2011 e in data 24/10/2011 (e in pari date ricevuti da BT, come risulta dai *report* di invio positivo dei fax) e in assenza di prova atta a dimostrare l'avvenuto riscontro ai medesimi, si ritiene che l'istante abbia diritto a un indennizzo per mancata risposta da calcolarsi in base al parametro previsto dalla Del. A.G.Com. 73/11/Cons, art. 11, "*Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami*", ai sensi del quale "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Per quanto riguarda il mancato riscontro di BT, moltiplicando il parametro di indennizzo di €. 1,00 *pro die* per i giorni compresi tra la data del primo reclamo (11/2/2011) e, stante la mancanza di un'adeguata risposta da parte dell'operatore, la data dell'udienza di conciliazione (13/2/2012), quale prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso, così come previsto dalla Del. A.G.Com. 276/13/Cons, e decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi di BT per la gestione dei reclami all'art. 6.1., "*Gestione dei clienti*", il ritardo accumulato nella mancata risposta al reclamo dell'11/2/2011 corrisponde a 337 giorni.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere per il mancato riscontro al reclamo va determinato nel tetto massimo previsto di €. 300,00.

#### **Spese di procedura**

Alla luce di tutto quanto emerso dall'analisi della controversia in esame, in considerazione di quanto sopra dedotto e considerato, della partecipazione dell'utente all'udienza di definizione e di conciliazione, si ritiene equo disporre a favore dell'utente il rimborso delle spese di procedura quantificate in complessivi € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi e 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 Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **D E L I B E R A**

a definizione della controversia, che:

1. L'operatore BT Italia XXX corrisponda, a titolo di indennizzo, in favore dell'avv. XXX:
  - a) €. 545,00 per i malfunzionamenti della telefonia fissa;
  - b) €. 44,00 per i malfunzionamenti della posta elettronica;
  - c) €. 210,00 per la sospensione del servizio di telefonia fissa;

- d) €. 300,00 per la mancata risposta ai reclami;
2. L'operatore BT Italia XXX provveda alla regolarizzazione contabile e amministrativa dell'utente con riferimento alle fatture indicate nella comunicazione di data 20/4/2012 inviata all'utente nonché allo storno dell'addebito di €. 212,90 richiesto per recesso anticipato e riportato nella fattura n. A2012-118159 del 13/2/2012;
  3. L'operatore BT Italia XXX corrisponda in favore dell'avv. XXX la somma di €. 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
  4. La richiesta di indennizzo per ritardo nella fornitura dei servizi è rigettata;
  5. La richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti è rigettata.

Il Presidente del Corecom  
dott.ssa Federica Zanella

Il Dirigente Ufficio per il Corecom  
dott. Massimiliano Della Torre

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 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 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 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

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 Dirigente Ufficio per il Corecom  
dott. Massimiliano Della Torre