



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 25/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA TRA XXXXX
CERAMICHE SRL E BT ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 13 del mese di APRILE presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1. LAMORTE Giuditta	Presidente	X	
2. CORRARO Armando Nicola	Componente	X	
3. LAGUARDIA Gianluigi	Componente	X	
4. RAPOLLA Morena	Componente	X	
5. STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	

DELIBERA N.25/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXXXX CERAMICHE S.R.L. / BT ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 8234/C dell'8/07/2014)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 0911/2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l'istanza dell'utente Xxxxxx Ceramiche SRL presentata in data 08/07/2014, prot. n.8234 /C contro BT Italia SPA.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante.

La Xxxxxx Ceramiche S.r.l., titolare di varie utenze fisse e mobili di tipo *business*, lamenta la mancata migrazione dal precedente gestore telefonico a BT Italia S.p.A. (di seguito, "BT Italia") di tre utenze di rete fissa, nonché il malfunzionamento di altra utenza di rete fissa migrata in BT Italia; lamenta, altresì, la ritardata o mancata migrazione dei quattro numeri di rete fissa da BT Italia al nuovo operatore prescelto; contesta, infine, le fatture emesse da BT Italia per le utenze fisse e mobili in questione nonostante la mancata fornitura del servizio di rete fissa ed il passaggio ad altro operatore delle utenze mobili.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria in atti la società istante ha rappresentato quanto segue:

in data 17 dicembre 2012 la Xxxxxx Ceramiche S.r.l. stipulava un contratto con l'operatore BT Italia richiedendo la migrazione dal gestore Vodafone Omnitel B.V. di tutte le proprie utenze fisse e mobili; mentre i numeri mobili migravano regolarmente in BT Italia, il primo intervento tecnico per l'attivazione delle linee fisse veniva effettuato da BT Italia *"solo a marzo 2013"*, seguito da *"vari interventi tecnici in cui la stessa BT segnala guasti"*.

In particolare, le linee xxxxxxxxxx, xxxxxxxxxx e xxxxxxx non entravano mai in funzione con BT Italia, mentre solo il numero xxxxxxxx funzionava *"per un breve periodo ma con disservizi e discontinuità"*.

In data 18 aprile 2013 la società istante, a fronte di tali disservizi, stipulava un contratto con Telecom Italia S.p.A. richiedendo la migrazione di tutte le proprie utenze fisse e mobili; mentre i numeri mobili migravano in Telecom Italia, si verificavano disservizi per le utenze fisse, posto che *"BT Italia non effettuava quanto di sua competenza per permettere la migrazione dei fissi ad altro operatore e, improvvisamente, cessava tutte le linee non funzionanti e quella malfunzionante sul xxxxxxx anziché permetterne la migrazione"*.

Con lettera raccomandata del 29 ottobre 2013 e successivo telegramma del 27 novembre 2013, a firma del proprio legale, la società istante diffidava BT Italia ad effettuare la portabilità dei numeri di rete fissa xxxxxxxxxx, xxxxxxxxxx, xxxxxxxxxx e xxxxxxx verso Telecom Italia.

Con lettera del 27 gennaio 2014, inviata alla società istante, BT Italia confermava di avere “*analizzato la problematica*” in questione e di essersi attivata per porre in essere quanto necessario “*alla risoluzione definitiva di quanto segnalato*”.

Con successiva lettera raccomandata del 4 febbraio 2014 la società istante, tramite il proprio legale, reiterava il proprio reclamo dando atto che le numerazioni xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx erano migrate in Telecom Italia “*soltanto a fine gennaio 2014 - inizio febbraio 2014*”, mentre la linea fax xxxxxxxxxxx, ancora attestata su rete BT Italia nonostante la richiesta di passaggio in Telecom Italia, continuava ad essere inutilizzabile; contestava, altresì, le fatture emesse *medio tempore* da BT Italia, chiedendone lo storno.

In data 11 marzo 2014, contestualmente al deposito dell’istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, la xxxxxxxxCeramiche chiedeva al CoReCom l’adozione di un provvedimento temporaneo volto ad ottenere la migrazione del numero fax xxxxxxxxxxx da BT Italia a Telecom Italia, ma senza esito.

In data 10 aprile 2014 la società istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell’operatore BT Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l’istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

- 1) “*ordinare a BT Italia S.p.a. di produrre i documenti di sua competenza ex art. 20 delibera Agcom 274/2007 per eseguire le due portabilità richieste sulle linee fisse (la prima il 17.12.2012 da Omnitel a BT Italia S.p.a. e la 2° il 18.04.2013 da BT Italia S.p.a. a Telecom Italia S.p.a.)*”;
- 2) “*eventualmente disporre CTU tecnica al fine di valutare la colpa di BT Italia S.p.a. nella mancata esecuzione delle procedure necessarie all’esecuzione della migrazione delle utenze fisse indicate nelle due occasioni suindicate*”;
- 3) “*ordinare a BT Italia S.p.a. di versare a favore della società istante gli indennizzi previsti dalle delibere AGCOM per mancata fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, mancata portabilità/migrazione per ben n. 2 volte, mancata risposta ai reclami e per gli altri disservizi come qualificabili nei fatti descritti e provati in via documentale*”;
- 4) “*ordinare a BT Italia S.p.a. di stornare tutte le fatture emesse a carico dell’istante dal gennaio 2013 ad oggi, relative sia alle utenze fisse sia alle utenze mobili intestate all’istante e collegate al codice cliente 0002612; ordinare a BT Italia S.p.a. di stornare tutte le eventuali fatture di prossima emissione prendendo atto dell’avvenuta risoluzione del contratto con*

passaggio (se pur ultratardivo) ad altro operatore (tranne per il XXXXXXXXX) senza costi a carico dell'istante che sono stati, invece, già addebitati nella fattura n. H200420 del 09.07.2013 di cui si chiede lo storno”;

- 5) *“ordinare a BT Italia S.p.a. di porre in essere l'immediato blocco di ogni fatturazione futura a carico dell'istante”;*
- 6) *“ordinare a BT Italia S.p.a. di dare tutto quanto necessario a permettere il passaggio a Telecom Italia del numero xxxxxxxx o, nel caso di perdita del numero”, liquidazione del corrispondente indennizzo;*
- 7) *“condannare BT Italia S.p.a. al pagamento delle spese di procedura (...)”.*

Successivamente, con memoria difensiva del 24 aprile 2015, la xxxxxx Ceramiche reiterava le proprie difese precisando, in particolare, quanto segue: che sebbene l'utenza mobile xxxxxxxxx, di cui pure era stato richiesto il passaggio in Telecom Italia, risultasse ancora *“irraggiungibile come comunica una fonia BT Italia che risponde componendo ... il ridetto numero”*, BT Italia continuava ad emettere fatture anche in relazione a tale utenza; che la linea fax n. xxxxxxxx non era ancora migrata in Telecom Italia e continuava a non funzionare con BT Italia, risultando *“inesistente”*, con conseguente richiesta di *“indennizzo per la perdita del numero da determinarsi equitativamente ... tenendo conto che trattasi di una numerazione storica della società che ha subito un ingente danno per la sua inutilizzabilità”*; che BT Italia, nonostante i vari disservizi, aveva continuato ad emettere fatture con riguardo sia alle utenze fisse che alle utenze mobili, di cui veniva reiterata la richiesta di storno totale. Per quanto sopra, insisteva per l'accoglimento delle richieste già rassegnate in istanza, con le precisazioni e/o integrazioni di cui alla presente memoria.

In data 11 dicembre 2015, infine, la società istante chiedeva al CoReCom l'adozione di un provvedimento temporaneo volto ad ottenere la migrazione del numero fax xxxxxxxx da BT Italia a Telecom Italia, nonché il blocco di ogni fatturazione a suo carico, al quale l'operatore BT Italia dava riscontro con nota del 15 dicembre 2015.

2. La posizione dell'operatore.

La società BT Italia, con memoria difensiva del 9 aprile 2015, ha dedotto, in particolare, quanto segue: che la parte istante, nel dicembre 2012, aveva attivato un contratto *“VIP”* relativo alle linee n. xxxxxxxxxx, n. xxxxxxxxx, n. xxxxxxxxx e n. xxxxxxxxxx ma, *“stante la scarsa qualità del servizio”*, aveva poi deciso di migrare le proprie linee (native Vodafone) in Telecom Italia; che *“il processo di migrazione, come da schermate olo2olo allegate, si è arenato per 2 volte ad aprile e maggio 2013 dopo che la fase 2 era andata per 2 volte a buon fine”*; che *“a dicembre 2013 è pervenuta la notifica di migrazione di tutte le linee eccetto la xxxxxxxxx e la xxxxxxxxx entrambe associate all'offerta ITIWSR-S-001339”*; che, come da riscontro fornito al Corecom,

“non è possibile rilasciare la numerazione XXXXXXXX sino a quando non pervenga la notifica di migrazione della linea xxxxxxxx; che “a fronte dei disservizi” lamentati era stata “già riconosciuta ndc da 75€ come da carta Servizi”; nulla deduceva in merito alla richiesta di storno delle fatture.

Nell’ambito dei procedimenti attivati da parte istante ai sensi dell’art. 5 del regolamento approvato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, l’operatore BT Italia, con nota dell’8 maggio 2015, comunicava che l’utenza telefonica xxxxxxxxxx, corrispondente al numero fax, risultava *“essere stata attivata sulla rete BT Italia spa in data 14-03-2013”* da *“olo recipient Vodafone”* e che *“in data 03-03-2014 risulta essere migrata in Telecom Italia”*; con successiva nota del 15 dicembre 2015, l’operatore BT Italia comunicava che l’utenza n. xxxxxxxxxx risultava *“cessata dai nostri sistemi in data 20/10/2014 anche se l’espletamento verso altro olo è datato 03/03/2014, come da schermata allegata”*; precisava che stava *“analizzando la problematica tecnica”* relativa alla *“mancata migrazione del dn in oggetto”*; segnalava, altresì, che non risultava pervenuta alcuna richiesta di cessazione per l’offerta relativa al *“noleggio PABX”* e che risultavano attivi, altresì, tre numeri mobili associati ad offerte voce e dati.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla società istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità delle domande rassegnate *sub nn. 1), 5) e 6)* delle conclusioni di parte istante, trattandosi di richieste che esulano dal contenuto tipico della pronuncia di definizione della controversia.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni diversa pronuncia.

Si rileva, altresì, l’inammissibilità della richiesta di indennizzo per *“perdita del numero”*, formulata in via subordinata al n. 6) delle conclusioni di parte istante, trattandosi di questione nuova rispetto a quelle dedotte nel formulario UG e, come tale,

insuscettibile di essere trattata in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Per inciso, ferma la rilevata inammissibilità, si segnala altresì che tale richiesta risulta formulata (per la prima volta) soltanto nelle conclusioni del formulario GU14 e della relativa “*nota dettagliata*”, in termini del tutto generici ed eventuali, senza alcuna maggiore allegazione utile a circoscrivere i termini della questione.

Con riguardo alla richiesta di disporre eventuale “*CTU tecnica al fine di valutare la colpa di BT Italia S.p.a. nella mancata esecuzione delle procedure necessarie all’esecuzione della migrazione delle utenze fisse indicate (...)*”, rassegnata al n. 2) delle conclusioni di parte istante, si rileva che la stessa ha carattere “esplorativo” ed appare in ogni caso superflua, stante la possibilità di decidere la controversia allo stato degli atti, sulla base delle risultanze documentali.

Va rilevata, infine, in accoglimento dell’eccezione formulata da parte istante all’udienza di discussione del 6 maggio 2015, la inutilizzabilità, ai fini della presente decisione, della memoria difensiva di BT Italia del 9 aprile 2015, atteso che la stessa – così come eccepito dal legale di parte istante, senza contestazioni dell’operatore convenuto – è stata trasmessa soltanto all’Ufficio e non anche alla parte istante, con conseguente violazione del contraddittorio, stante l’impossibilità di quest’ultima di replicare nei termini procedurali.

Nel merito.

A) Sulla richiesta di indennizzo per mancata portabilità/migrazione delle utenze di rete fissa intestate all’istante.

L’istante, in forza del contratto stipulato con BT Italia in data 17 dicembre 2012, lamenta la mancata migrazione delle utenze di rete fissa nn. xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx dal precedente gestore Vodafone a BT Italia, il mancato totale funzionamento di tali utenze con BT Italia, nonché il malfunzionamento dell’utenza n. xxxxxxxxxxx, attiva con BT Italia solo “*per un breve periodo ma con disservizi e discontinuità*”.

Lamenta, altresì, in seguito alla stipula del contratto con Telecom Italia del 18 aprile 2013, la mancata migrazione da BT Italia a Telecom Italia del numero fax xxxxxxxx (“*che non ha mai funzionato con BT Italia*”), nonché il ritardo nella migrazione delle altre tre utenze xxxxxxx, xxxxxxx e xxxxxxx (che non hanno “*mai funzionato con BT Italia, tranne il breve periodo relativo solo al xxxxxxx*”), le quali sono migrate in Telecom “*solo a gennaio/febbraio 2014*”.

La domanda di indennizzo è parzialmente fondata, nei termini che seguono.

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere

Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura 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 e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, 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.

In tale contesto, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, 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. Il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità, ma essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente ed in concreto attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento risulta che la società istante, in data 17 dicembre 2012, ha richiesto a BT Italia la migrazione delle proprie utenze di rete fissa, come sopra indicate, all'epoca attive con il gestore Vodafone. Dai documenti prodotti in atti dalla stessa parte istante emerge che l'intervento tecnico per l'installazione degli apparati era stato programmato per il 14 marzo 2013 (v. doc. 4 allegato all'istanza) e che lo stesso è stato effettuato tra il 26 marzo 2013 e i primi giorni di aprile 2013, come da relativi "rapporti di servizio" (v. docc. 5-6 allegati all'istanza), senza alcuna contestazione da parte dell'istante in merito ad eventuali "ritardi" nell'attivazione del contratto. Per quanto precede, non appare imputabile a BT Italia alcuna responsabilità in punto di ritardata migrazione delle utenze in questione dal gestore Vodafone, atteso che l'intervento tecnico è stato eseguito in contraddittorio con l'istante e che non risultano eventuali solleciti o reclami circa i tempi di attivazione del servizio. Deve quindi escludersi il diritto della parte istante all'indennizzo per ritardata/mancata migrazione delle utenze da Vodafone a BT Italia ai sensi degli artt. 3 e/o 6 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Con riguardo, invece, alla ritardata/mancata migrazione delle utenze in questione da BT Italia a Telecom Italia, si rileva che la società istante, in data 18 aprile 2013, si è rivolta all'operatore Telecom Italia richiedendo la migrazione delle proprie utenze fisse e mobili (v. doc. 15 allegato all'istanza); in seguito agli interventi tecnici effettuati da Telecom Italia tra i mesi di giugno e ottobre 2013 (v. doc. 13 allegato all'istanza), la società istante, con lettera raccomandata del 29 ottobre 2013, ha contestato "*la mancata effettuazione della portabilità dei numeri di rete fissa*" e ha

diffidato BT Italia all'immediato trasferimento dei numeri medesimi in favore di Telecom Italia, lamentando presunti "ostacoli" nel rilascio delle linee al nuovo gestore (v. doc. 8 allegato all'istanza).

In tale contesto, dagli atti del procedimento risulta che Telecom Italia – operatore contrattualmente incaricato della migrazione e, pertanto, responsabile di eventuali disservizi legati al procedimento *de quo* – ha provveduto all'attivazione delle linee nn. xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx alle date, rispettivamente, del 4 dicembre 2013, del 19 dicembre 2013 e del 24 gennaio 2014 (v. doc. 16 in atti), senza eccipere alcun eventuale "ostacolo" frapposto da BT Italia. Non emergono, quindi, elementi tali da consentire di individuare una eventuale responsabilità di BT Italia, quale operatore *donating*, per il "ritardo" nel passaggio delle numerazioni in questione al nuovo gestore.

Diversamente, nell'ambito del presente procedimento BT Italia ha ammesso espressamente l'esistenza di una "problematica tecnica" relativa al passaggio della linea fax n. xxxxxxxxxxxx e, pertanto, di tale ritardo dovrà rispondere nei confronti dell'istante, avendo dichiarato che tale utenza risulta "cessata dai nostri sistemi in data 20/10/2014 anche se l'espletamento verso altro olo è datato 03/03/2014" (v. nota del 15 dicembre 2015, in atti).

Al fini del calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 3, comma 1, del regolamento in materia di indennizzi approvato con la delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'espletamento della procedura, precisando al successivo comma 3 che, in caso di cambio di operatore, detto importo va ridotto ad un quinto. L'indennizzo così quantificato (euro 1,50 *pro die*) va moltiplicato per due trattandosi, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del medesimo regolamento, di utenza *business*.

Per quanto sopra, l'operatore BT Italia va quindi condannato alla corresponsione in favore della società istante del complessivo importo di € **1.560,00** (euro 3,00 moltiplicati per i 550 giorni intercorsi dal 18 aprile 2013, data della sottoscrizione del contratto tra la società istante e Telecom Italia, al 20 ottobre 2014, data di cessazione dell'utenza dai sistemi BT Italia, detratti i 30 giorni utili per la lavorazione ai sensi dell'articolo 1, comma 3, L. 40/2007: per un totale, quindi, di 520 giorni indennizzabili).

B) Sulla richiesta di indennizzo per mancato funzionamento e/o malfunzionamento delle utenze di rete fissa.

L'istante lamenta i disservizi occorsi alle utenze nn. xxxxxxxx, xxxxxxxx, xxxxxxxx e xxxxxxxx, che non hanno "mai funzionato con BT Italia", mentre "solo il xxxxxxxx ha funzionato per un breve periodo ma con disservizi e discontinuità".

La domanda è fondata, nei termini che seguono.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. Parimenti, qualora l'operatore non dimostri di avere fornito il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, l'utente avrà diritto allo storno (ovvero al rimborso) degli importi addebitati in fattura nel periodo *de quo*.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che il servizio di rete fissa fornito da BT Italia sulle utenze in questione non ha mai funzionato, o non ha mai funzionato regolarmente, tanto da indurre la società istante a chiedere il passaggio ad altro operatore. Tale circostanza non è contestata da BT Italia che, nell'ambito del presente procedimento, non ha fornito nessuna prova di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, così come previsto dal contratto e dalla normativa di settore sopra richiamata.

In tale contesto, pertanto, deve dichiararsi la responsabilità dell'operatore BT Italia ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il mancato funzionamento del servizio in questione, con conseguente diritto della parte istante alla liquidazione del corrispondente indennizzo.

Con riguardo al periodo indennizzabile, lo stesso si estende – tenuto conto di quanto indicato al paragrafo precedente in punto di attivazione del servizio – dal 26 marzo 2013, data dell'intervento tecnico di BT Italia per l'installazione degli apparati, sino al 18 aprile 2013, data in cui l'istante ha stipulato altro contratto con l'operatore Telecom Italia, incaricandolo dell'acquisizione e della gestione delle utenze in questione. Con specifico riguardo, invece, all'utenza fax n. xxxxxxxxxx, il periodo indennizzabile si estende dal 14 marzo 2013, data di attivazione del numero sulla rete BT Italia, sino al 20 ottobre 2014, data in cui BT Italia ha dichiarato di avere “cessato” la risorsa dai propri sistemi, ammettendo con ciò di averne avuto la gestione fino a quel momento.

Nello specifico, pertanto, la società BT Italia dovrà provvedere al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del regolamento in materia di indennizzi approvato con la delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che “*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno*”.

d'interruzione”, da computarsi in misura pari al doppio – trattandosi di utenze *business* – ai sensi dell’art. 12, comma 2, del regolamento stesso.

Ne consegue che la società istante, in relazione alle utenze nn. xxxxxxxx, xxxxxxxx e xxxxxxxx, ha diritto ad un indennizzo di € **690,00** (€ 10,00 moltiplicati per 3 utenze per i 23 giorni compresi nel periodo sopra indicato) e, in relazione all’utenza n. xxxxxxxx, ad un indennizzo di € **5.850,00** (€ 10,00 moltiplicati per i 585 giorni compresi nel periodo sopra indicato).

C) Sulla richiesta di storno delle fatture relative alle utenze fisse e mobili della società istante.

Sul punto, si rileva quanto segue.

C-1) La richiesta di storno delle fatture relative alle utenze fisse della società istante risulta fondata, nei termini che seguono.

Per quanto si è visto al paragrafo precedente, infatti, il servizio di rete fissa fornito da BT Italia non ha mai funzionato per motivi tecnici imputabili al gestore telefonico e ciò comporta il diritto della parte istante allo storno delle fatture emesse nel periodo *de quo*.

Si dispone, pertanto, che l’operatore BT Italia debba provvedere allo storno delle fatture emesse in relazione alle utenze fisse in questione per tutto il periodo di vigenza contrattuale, dalla data di attivazione di ogni singola utenza sino alla disattivazione delle medesime, esclusi eventuali corrispettivi per traffico regolarmente generato dalle utenze stesse.

C-2) La richiesta di storno delle fatture relative alle utenze mobili, invece, non risulta fondata.

Dagli atti del procedimento, infatti, non emerge nessuna contestazione con riguardo al servizio di telefonia mobile fornito da BT Italia, essendo le doglianze di parte istante incentrate esclusivamente sui disservizi occorsi alle proprie utenze di rete fissa (si vedano, al riguardo, i formulari UG, GU14, nonché i reclami prodotti *sub* docc. 8, 9 e 11, tutti concernenti le sole utenze fisse). A riprova di quanto precede, si evidenzia, in particolare, che la società istante non ha sporto nessun reclamo volto a contestare i corrispettivi addebitati da BT Italia per le utenze mobili, essendo con ciò decaduta dalla possibilità di chiederne, solo oggi, lo storno.

Per gli stessi motivi, non appare fondata neppure la specifica richiesta di storno della fattura n. H200420 del 9 luglio 2013, in cui vengono addebitati i corrispettivi per il recesso dal servizio di rete mobile, rassegnata al n. 4) delle conclusioni di parte istante. Agli atti del procedimento, infatti, non risulta nessuna specifica contestazione in merito alla debenza di tali addebiti, né risulta che la società istante abbia mai formalmente

contestato, all'epoca della sua emissione, la fattura in questione.

D) Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società istante lamenta la mancata risposta dell'operatore BT Italia ai propri reclami e chiede la liquidazione del corrispondente indennizzo.

La domanda è fondata.

Rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento risulta che l'operatore BT Italia, pur avendo ricevuto i reclami di parte istante del 29 ottobre 2013, 27 novembre 2013 e 4 febbraio 2014, in atti, non vi ha mai dato formale riscontro nel termine di 30 giorni previsto dalla propria Carta dei Servizi, non potendosi ritenere soddisfacente, ai fini che ci occupano, la risposta meramente "interlocutoria" fornita da BT Italia con la comunicazione del 21 gennaio 2014.

Considerato che l'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede al riguardo un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, e che tale indennizzo, ai sensi del comma 2 del medesimo articolo, deve computarsi in misura unitaria, trattandosi di più reclami relativi al medesimo disservizio; tenuto altresì conto del contenuto, al riguardo, delle "*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", approvate con delibera n. 276/13/CONS; per tutto quanto sopra, l'operatore BT Italia va condannato, a tale titolo, alla corresponsione in favore della società istante della somma di € **126,00** (euro 1,00 moltiplicato per i 156 giorni intercorsi dal 5 novembre 2013, data di ricezione del primo reclamo, al 10 aprile 2014, data del tentativo obbligatorio di conciliazione – che è stata la prima occasione utile per l'interlocuzione con l'operatore – detratti i 30 giorni utili per la risposta al reclamo ai sensi della Carta dei Servizi di BT Italia: per un totale, quindi, di 126 giorni indennizzabili).

E) Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, nonché delle Linee Guida approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. XXXXXXXX XXXXXXXX, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

Delibera

1. Di accogliere parzialmente l'istanza presentata dalla XXXXXXXX Ceramiche S.r.l. nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a) euro 1.560,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza n. xxxxxxxxxxxx verso altro operatore;
- b) euro 690,00 a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento delle utenze nn. XXXXXXXXXXXX, xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx;
- c) euro 5.850,00 a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento dell'utenza n. xxxxxxxxxxxx;
- d) euro 126,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami di parte istante.

3. BT Italia S.p.A. è tenuta a stornare le fatture emesse in relazione alle utenze fisse in questione per tutto il periodo di vigenza contrattuale, dalla data di attivazione di ogni singola utenza sino alla disattivazione delle medesime, esclusi eventuali corrispettivi per traffico regolarmente generato dalle utenze stesse.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia