

ATTI 1.21.1. 2010/557

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Deliberazione n. 11**

**del 25 marzo 2011**

Sono presenti i componenti del Comitato:

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

Oggetto: Definizione della controversia TT&A di XXX/BT Italia XXX.

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Lombardia

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*” (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 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, all. A “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza presentata in data 10 marzo 2010, con cui la TT&A XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX (d’ora in avanti, BT), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTA la nota del 10 maggio 2010 (prot. 8608/2010), con la quale 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, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 7 giugno 2010;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 7 giugno 2010;

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 Presidente Fabio Minoli nella seduta del 25 marzo 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia**

1. La società TT&A, nella propria istanza e nella documentazione ad essa allegata rappresenta quanto segue:
  - a) nel 2003 la TT&A, mediante la società Gruppo Rad Lombardia, aderiva ai servizi Albavoice Prima Business, attivando sulla numerazione Telecom preesistente XXX (e derivazioni: XXX, XXX, XXX) il sistema G.I.T. - Generatore Impulso Tariffazione;
  - b) alla fine del mese di novembre 2008, un agente BT (sig. XXX, della società Mediaphone) proponeva alla TT&A di passare all’offerta *VIP Full*, in quanto più conveniente (anche per

- l'eliminazione del canone Telecom) e in grado di garantire, attraverso il servizio *VIP GO* (con piano tariffario "*Advance*") compreso nell'offerta, una navigazione internet a 20 Mega; nonostante l'adesione della TT&A alla proposta (copia della quale, tuttavia non viene rilasciata all'utente), i servizi collegati a tale offerta non venivano attivati per asseriti – e non meglio specificati – problemi tecnici (in particolare, i tecnici BT intervenuti presso la sede della TT&A hanno riferito di riscontrare problemi di "accesso ai locali dove erano ubicate le linee Telecom");
- c) nel gennaio 2009, la società Plus Service (nel frattempo subentrata alla Mediaphone nella gestione dei rapporti tra BT e TT&A), nella persona del sig. XXX, a nome e per conto di BT, proponeva la nuova offerta *VipOne*, che avrebbe azzerato le precedenti (di fatto mai attivate) e che avrebbe garantito i servizi richiesti dalla TT&A (linea fissa e internet), consentendo altresì la migrazione delle numerazioni Telecom XXX e derivazioni a BT. La TT&A firmava la scheda di adesione unicamente con riferimento ai servizi relativi alla telefonia, riservandosi di definire le caratteristiche del servizio Internet in un momento successivo, per vagliare quelle più rispondenti alle esigenze della società;
  - d) il referente BT, sig. XXX, veniva sostituito dal sig. XXX (*Delivery manager* di BT) e, successivamente, dalla società Plus Service; in questi passaggi di gestione, si susseguivano continui rinvii dell'attivazione dei servizi di BT, motivati da esigenze tecniche non preventivamente chiarite, né definite - quanto a tempi per il loro soddisfacimento - dall'operatore all'utente; nessun effetto sortivano le varie e-mail di reclamo e le telefonate della TT&A per sollecitare l'attivazione dei servizi richiesti;
  - e) l'intervento complessivo per garantire alla TT&A la fruizione di tali servizi si concludeva solo nella prima settimana del mese di luglio 2009; tuttavia, dal 6 al 9 luglio 2009, la TT&A restava isolata per interruzione di tutte linee voce e dati, e i suoi dipendenti si trovavano costretti ad utilizzare un telefono cellulare (fattura TIM pari ad Euro 136,08) per potere comunicare con i clienti nonché a chiamare un tecnico (su espressa richiesta della BT) che, dopo avere riscontrato la correttezza dell'apparecchiatura utilizzata dalla TT&A, emetteva una fattura di Euro 280,00;
  - f) seguivano ancora disservizi sulle linee fonia e sulla linea dati; per questo motivo, attraverso il servizio *WebCare*, veniva contestata la fattura n. A2009-61XXXX di Euro 1187,96 (erroneamente pagata per l'intero) poiché contenente addebiti che non erano giustificabili secondo l'istante in considerazione della pessima qualità dei servizi prestati da BT e della scarsa assistenza. Tale contestazione, unitamente alla segnalazione dei continui disservizi sulla linea dati, era oggetto di reclamo scritto in data 22 luglio 2009;
  - g) in data 3 ottobre 2009 la TT&A chiedeva il recesso da BT e il contestuale rientro in Telecom Italia, per le linee collegate al n. XXX e derivati, rientro che si è completato solo nell'aprile 2010 (come dimostra la prima fattura emessa da Telecom Italia n. 8ZXXXXXXXX del 7/06/2010, di attivazione dei servizi sull'utenza XXX a partire dal 12 aprile 2010, allegata all'istanza);
  - h) sempre nell'ottobre 2009, in attesa che si completasse il rientro in Telecom, la TT&A chiedeva a Telecom l'attivazione di un nuovo numero per l'accesso a internet, onde poter proseguire nello svolgimento delle proprie attività, notevolmente rallentate dalle disfunzioni nel servizio di traffico dati erogato da BT (l'istante produce fattura di € 531,50, per costi di attivazione e canoni *Alice Business Premium 7 Mega* e *Alice Business WiFi*), servizio dal quale l'utente dava formale disdetta con lettera raccomandata A/R del 24 novembre 2009 (ricevuta da BT in data 27 novembre 2009);
  - i) la TT&A precisa che con raccomandate del 6 ottobre 2009 e del 27 novembre 2009 (agli atti), venivano formulati per iscritto i reclami già più volte inoltrati all'operatore sia telefonicamente, sia mediante e-mail dal sito *WebCare*, circa i ritardi nella fornitura del servizio, i continui cambiamenti di referente per i rapporti con BT, le fatture contestate e, infine, la constatata difformità tra la copia della proposta sottoscritta per l'offerta *VipOne* in

mano alla TT&A (compilata solo in parte e siglata solo su alcune pagine) e la copia inviata all'utente da BT (che risulta compilata in tutti i suoi campi – compreso quello relativo alla scelta della velocità di navigazione, indicata in soli 128 kbps, velocità del tutto inutile per una società che, per il tipo di attività svolta, aveva già aderito ad un'offerta in grado di garantire i 20 Mega – e con apposta una sigla che non risulta essere quella del rappresentante della TT&A), ma a tali reclami formali non è seguito alcun riscontro;

- j) in data 3 dicembre 2009, la TT&A presentava istanza di conciliazione presso la Camera Arbitrale di Milano. Il tentativo di conciliazione, tuttavia, aveva esito negativo per mancata adesione dell'operatore BT;
- k) l'11 aprile 2010 la TT&A rientrava in Telecom Italia e la linea riprendeva a funzionare sotto il nuovo operatore.

Nell'istanza di definizione della controversia la TT&A ha formulato le seguenti richieste:

- condannare BT al risarcimento liquidato forfettariamente in € 2.416,08+2.200,00, oltre il danno all'immagine del quale si chiede determinazione in via equitativa;
- dichiarare non dovute le fatture emesse da BT ed eventualmente ancora in emissione, sino alla concorrenza del credito risarcitorio di TT&A;
- disporre la compensazione parziale del danno patito e patendo da TT&A, con gli importi delle fatture emesse da BT ed eventualmente ancora in emissione.

Nonostante l'invito formulato nella comunicazione di avvio del procedimento, BT non ha presentato memorie o documenti inerente alla controversia in esame; tuttavia, dai documenti agli atti, risulta che l'operatore ha inviato una proposta transattiva alla TT&A, in cui si dichiarava disponibile a riconoscere un indennizzo pari ad € 4.000,00 e "lo storno dei canoni del servizio BT Business Voice VIP con periodo di riferimento successivo a 30 giorni dalla ricezione della disdetta da parte di BT Italia". Tale proposta non risulta riscontrata dall'utente.

Dalla documentazione prodotta dall'istante, emerge inoltre che l'operatore ha emesso una nota di credito pari a € 1.494,00 (IVA inclusa), a storno delle fatture emesse nel periodo successivo a 30 gg dalla data di ricezione della disdetta da parte di BT.

### **Osservazioni in merito al caso in esame**

In via preliminare, si deve evidenziare che il risarcimento del danno esula dalle competenze del Corecom, che, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, all. A, è chiamato a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, al fine del riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

Quanto all'oggetto della controversia in esame, l'istruttoria condotta ha consentito di evidenziare quattro diversi ordini di contestazioni che l'utente muove nei confronti di BT: **1)** il notevole ritardo nell'attivazione dei servizi (richiesti, sostiene l'istante, sin dal dicembre del 2008 e attivati solo nel luglio del 2009); **2)** il malfunzionamento dei servizi, una volta attivati (con la conseguente contestazione delle fatture emesse dall'operatore), e la sospensione totale delle linee tra il 6 e il 9 luglio 2009; **3)** la mancata risposta ai reclami inoltrati; **4)** la tardiva gestione della richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia (avanzata il 3 ottobre 2009 ed espletata solo nell'aprile 2010).

#### **1) In ordine al ritardo nell'attivazione**

Come ribadito in più occasioni dall'Agcom e come del tutto pacifico in base alle ordinarie disposizioni che regolano i rapporti contrattuali, gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Secondo quanto indicato dalla Carta dei Servizi BT (art. 5.1), l'operatore si impegna, fra l'altro, ad attivare i servizi di telecomunicazione contrattualizzati con la massima sollecitudine, nei tempi indicati nella relativa documentazione di offerta, nonché "a comunicare la data di attivazione del servizio qualora non sia possibile il rispetto dei termini indicati, concordando con il Cliente tempi e modalità diversi di attivazione". La medesima Carta precisa poi che, ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a BT Italia, il Cliente ha diritto all'indennizzo, pari a 5 € per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 15 gg., secondo quanto previsto dall'art. 6.2.

Nel caso in esame, in merito alla prima adesione da parte della TT&A a una nuova offerta di BT (l'offerta "VIPFull"), prospettata come più economica rispetto alle condizioni di contratto in essere dal 2003, va rilevato che agli atti non vi è alcuna documentazione relativa alla conclusione del contratto, né relativa alle richieste di intervento che l'utente, nella propria ricostruzione dei fatti, asserisce di avere inviato all'operatore. Non vi è dunque alcun elemento dal quale poter desumere l'effettiva esistenza di un rapporto contrattuale, tra la TT&A e BT, rispetto al quale l'operatore sarebbe stato inadempiente ex art. 1218 c.c., per mancata attivazione dei servizi pattuiti.

Per quanto riguarda, invece, la seconda richiesta di adesione ad una nuova offerta – in particolare all'offerta *VipOne*, sottoscritta in data 27 febbraio 2009, ed evasa solamente a partire dal 2 luglio 2009, dopo numerosissimi rinvii motivati da non meglio specificati problemi tecnici (e, peraltro, seguita da una sospensione totale delle linee per tre giorni consecutivi, dal 6 al 9 luglio 2009) –, è ravvisabile nella condotta di BT un inadempimento contrattuale che fonda il diritto dell'istante a un indennizzo per il periodo intercorrente tra il giorno immediatamente successivo alla data di sottoscrizione del contratto (avvenuta il 27 febbraio 2009) a quello di definitiva attivazione dei servizi telefonico e internet (2 luglio 2009).

Invero, in assenza di prova contraria da parte dell'operatore convenuto, si deve affermare che il ritardo di attivazione dei servizi secondo l'offerta *VipOne* è di esclusiva responsabilità di BT e che la condotta di quest'ultima si è posta in contrasto con gli oneri imposti dalle norme vigenti al gestore di telecomunicazioni. Infatti, come specificato a più riprese dall'Autorità, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea o di modifica del contratto, rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o definite da specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della contestazione dell'utente sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore medesimo, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del gestore, e deve altresì fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (non potendosi ritenere sufficiente un generico richiamo a non meglio specificati motivi tecnici) poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così da poter operare le proprie scelte.

Nel caso in esame, si deve innanzi tutto constatare la mancanza di una indicazione relativa ai tempi di attivazione dei servizi nel contratto sottoscritto tra l'istante e BT, in violazione di quanto disposto dall'art. 5.1 della Carta dei Servizi BT e dall'art. 2, c. 1, delle Condizioni generali di contratto. Posto che il contratto in oggetto è un contratto per adesione, la riscontrata carenza impone di interpretarne le clausole in senso favorevole all'utente (ai sensi dell'art. 1370 c.c.). Dunque, sussistendo il dubbio in merito all'individuazione del *dies a quo* concordato per l'esecuzione contrattuale, si deve ritenere che fosse interesse dell'istante avere quanto prima i servizi pattuiti, ovviamente reputati vantaggiosi per i propri interessi, e concludere, di conseguenza, che la data stabilita per l'attivazione dei servizi telefonico e internet vada indicata nel primo giorno utile successivo alla sottoscrizione del contratto (ossia nel 28 febbraio 2009).

Secondariamente, se è vero che, come da stessa affermazione dell'istante, vi sono state numerose comunicazioni con cui l'operatore ha rinviato la data di attivazione dei servizi per problemi tecnici, è altrettanto vero che tali comunicazioni non sono state fornite per iscritto e con adeguata motivazione, idonea, cioè, a chiarire le ragioni dei ritardi e dunque a esonerare BT dalla responsabilità per i disagi patiti dall'utente.

La condotta di BT, dunque, non risulta essere stata improntata ai generali principi di correttezza e di buona fede nell'esecuzione del contratto, previsti dagli artt. 1175 e 1375 del codice civile, che avrebbero imposto all'operatore "*il compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico*" (così, Cass. Civ., sez. III, sent. 15 marzo 2004, n. 5240; Cass. Civ., sez. III, sent. 30 luglio 2004, n. 14605), né agli specifici doveri di trasparenza e completezza nelle informazioni da fornire agli utenti, gravanti sull'operatore telefonico ai sensi degli artt. 4, Delibera Agcom 179/03/CSP e 70, Codice delle Comunicazioni Elettroniche, e assunti dallo stesso operatore nella propria Carta dei Servizi (art. 4).

Alla luce di quanto sopra, si ritiene che la responsabilità di BT per il ritardo nella fornitura dei servizi di rete fissa e internet faccia sorgere un diritto dell'utente ad un indennizzo, da calcolarsi moltiplicando l'importo unitario di € 5,00 (previsto dalla Carta dei servizi BT come indennizzo giornaliero) per un totale di 124 giorni (dal 28 febbraio 2009 al 2 luglio 2009), e corrispondente ad € 620,00 per ciascun servizio attivato con ritardo (per un totale di **€ 1.240,00**).

**2) In ordine: a) ai disservizi sulle linee voce e dati e b) alla lamentata sospensione della linea**

a) Quanto alla contestazione relativa al malfunzionamento dei servizi voce e internet attivati a partire dal luglio 2009, dall'istruttoria condotta emerge che, oltre alle asserite richieste di intervento presentate telefonicamente e al servizio *WebCare*, l'istante, in data 22 luglio 2009 ha inviato un fax di segnalazione, contestando, fra l'altro, la lentezza esasperante del servizio ADSL e l'impossibilità di utilizzo del medesimo servizio per lo svolgimento delle attività della TT&A.

A tale segnalazione, tuttavia, non è stato fornito alcun riscontro, né è seguito alcun tipo di intervento, tanto che il 3 ottobre del 2009 l'istante ha presentato formale disdetta del contratto stipulato con BT (con richiesta di rientro in Telecom Italia) a causa dei notevoli disagi che la lentezza e la discontinuità del servizio erogato stava causando alla società.

Ora, premesso che, in base a quanto stabilito dalla Corte di Cassazione (Cass., sez. Un., sent. 30 ottobre 2001, n. 13533) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, "*il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento*" (e ciò anche nel caso "*in cui sia dedotto l'inesatto adempimento dell'obbligazione, posto che al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento ... gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*"), nel caso di specie risulta pienamente provata dai documenti prodotti dalla TT&A la sussistenza di un rapporto contrattuale tra la medesima società e BT, conseguente alla sottoscrizione del contratto relativo all'offerta *VipOne*. Resta dunque da verificare se vi sia stato corretto adempimento da parte dell'operatore.

A tale fine, si deve osservare che BT non ha prodotto alcun elemento idoneo né a provare la continuità e la regolarità dei servizi offerti, né a dimostrare di essersi attivata per risolvere le problematiche riscontrate e segnalate dall'utente, secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali (entro 30 gg. dalla data della segnalazione, secondo la previsione della carta dei servizi) Pertanto si deve concludere che la condotta di BT integra un'ipotesi di inadempimento contrattuale, tale da fondare il diritto dell'istante ad un indennizzo, da computarsi moltiplicando la somma di € 5,00 (prevista dalla Carta dei servizi BT) per 254 giorni di disservizio (calcolati dal terzo giorno successivo alla presentazione della segnalazione – termine entro cui l'operatore si impegna ad intervenire per la risoluzione del problema, secondo la Carta dei Servizi – fino alla data del rientro in Telecom Italia: ossia dal 26 luglio 2009 all'11 aprile 2010), per un importo complessivo di **€ 1.275,00**.

b) In ordine alla sospensione della linea, occorsa, secondo l'utente, dal 6 al 9 luglio 2009, va premesso che, come risulta dalla schermata del sistema Pitagora prodotta da Telecom in data 11 gennaio 2011 (a seguito di richiesta istruttoria inoltrata dal Corecom in data 22 dicembre 2009 – prot. 21103/2010), BT è subentrata con successo nella gestione delle utenze XXX (e derivazioni) a partire dal giorno 2 luglio 2009.

Assodata tale circostanza, ai fini della valutazione della condotta di BT si deve ricordare che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP e trasfuso nella stessa carta dei servizi BT, all'art. 3.2) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti* (all. A, Del. 173/07/CONS), ovvero sia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa ("Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso", così recita il comma 1 del citato art. 5) il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Ora, posto che dall'istruttoria condotta non è emersa la possibilità di sussumere in una delle ipotesi appena elencate la situazione della TT&A rispetto all'operatore, si deve concludere per l'illegittimità della condotta sospensiva di BT, da cui sorge il diritto dell'istante ad un congruo indennizzo. Tale indennizzo deve essere calcolato moltiplicando € 5,00 - quale importo giornaliero indicato dalla Carta dei Servizi di BT - per i 4 giorni di sospensione, per ciascuno dei servizi interessati dalla sospensione (voce e internet) e per tutte le 4 linee (corrispondenti alle numerazioni: XXX, XXX, XXX, XXX), per un totale di € 160,00.

### **3) In ordine alla mancata risposta ai reclami inoltrati dall'utente**

Dalla documentazione acquisita agli atti risulta che la TT&A ha inoltrato tre reclami scritti a BT (un primo reclamo, inoltrato via fax al n. XXX, datato 22 luglio 2009 e due successivi, inviati con raccomandata A/R in data 6 ottobre 2009 e 27 novembre 2009), in cui si contestavano, fra l'altro, i continui disservizi nonché la difformità tra i servizi concordati e quelli effettivamente erogati.

Tale reclami, tuttavia, non hanno ricevuto alcun riscontro nelle forme e nei tempi previsti dall'art. 6 della Carta dei Servizi BT (in base al quale "*BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi. In ogni caso BT Italia provvederà a comunicare l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo per i servizi fissi e mobili*") e "*in caso di accoglimento del reclamo, BT Italia indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*") e altresì stabiliti dall'art. 8, commi 1 e 4, della Delibera 179/03/CSP (laddove si prevede che, qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, e, in caso di rigetto, deve essere in forma scritta).

Il silenzio dell'operatore, da cui, come più volte ribadito dall'Agcom, deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, integra inadempimento contrattuale e fonda conseguentemente il diritto della TT&A a vedersi riconosciuto un congruo indennizzo. Tale indennizzo va calcolato, secondo quanto stabilito dall'art. 6.2 della Carta dei Servizi BT, moltiplicando l'importo giornaliero di € 5,00 per i 130 giorni compresi nell'intervallo tra il 22 agosto 2009 (ossia il trentesimo giorno successivo al primo reclamo) e il 10 marzo 2010 (data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia), per una somma complessiva pari a € 650,00.

#### **4) In ordine alla tardiva gestione della richiesta di cessazione con rientro in Telecom**

Dalla documentazione in atti (ricevuta della raccomandata n. 6077XXXXXXXXXX, di invio dei moduli di richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia sottoscritti dalla TT&A e copie delle schermate del sistema Pitagora: documentazione inviata da Telecom Italia in riscontro alle istanze di integrazione istruttoria inoltrate da questo Corecom - prot. n. 21103/2010 e n. 2001/2011) e in assenza di contrarie allegazioni da parte di BT, emerge la responsabilità dell'operatore nella tardiva gestione della richiesta di cessazione con rientro in Telecom, richiesta che risulta essere stata ricevuta da BT in data 29 ottobre 2010, e che, tuttavia, è stata inoltrata da quest'ultimo operatore a Telecom solo in data 25 marzo 2010 (con "Data di Attesa Consegna" fissata per il 2 aprile 2010), per essere poi espletata con successo in data 11 aprile 2010.

Invero, considerato che in base alle condizioni generali di abbonamento di BT (art. 19.2) "*il recesso avrà effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della disdetta, fatti salvi ritardi dovuti ad eventi non imputabili a BT, (quali a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo il ritardo imputabile al cliente e/o all'operatore di destinazione del cliente nella gestione delle procedure di attivazione, presa in carico, portabilità etc.), per i quali nessuna responsabilità ad alcun titolo potrà essere ascritta a BT*", e considerato, altresì, che l'operatore, nel caso in esame, non ha fornito alcuna prova in merito alla non imputabilità del ritardo nella gestione della disdetta, si può concludere che la condotta di BT integra inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 c.c., tale da fondare il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo, nonché allo storno delle fatture emesse durante il periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere non più in atto perché ormai risolto.

BT dovrà dunque corrispondere alla TT&A, a titolo di indennizzo, l'importo di € 5,00 per ogni giorno compreso nell'intervallo tra il 29 novembre 2009 e il 25 marzo 2010 (ossia 116 giorni) per un totale di € 580,00.

Quanto alle fatture emesse successivamente alla disdetta, BT sarebbe chiamata a stornare l'importo complessivo di € 1933,29 (IVA inclusa) portato dai conti n. A2010-75XX, A2010-66XXX, A2010-86XXX, A2010-22XXXX, A2010-25XXXX, A2010-30XXXX, A2010-18XXXX, A2010-32XXXX, A2010-14XXXX. Tuttavia, rilevato che BT risulta avere già emesso nota di credito per l'importo di € 1.494,00 (IVA inclusa), dovrà stornare, con l'emissione di relativa nota di credito, il residuo importo di € 439,29.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal limite temporale (Euro 5 fino ad un massimo di 15 giorni) previsti dalla Carta dei Servizi BT Italia XXX, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO che l'indennizzo 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 altresì che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 150,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

## **DELIBERA**

La società BT Italia XXX è tenuta, a favore di TT&A XXX, a:

- 1) corrispondere la somma di € 1.240,00, quale indennizzo per il ritardo nella fornitura del servizio voce (rete fissa) e del servizio internet (indennizzo calcolato moltiplicando l'importo giornaliero di € 5,00 per un totale di 124 giorni - dal 28 febbraio 2009 al 2 luglio 2009);
- 2) corrispondere la somma di € 1.275,00, quale indennizzo per i disservizi sulle 4 linee (somma calcolata moltiplicando l'importo giornaliero di € 5,00 per i 254 giorni di disservizio, compresi tra il 26 luglio 2009 – ossia dal terzo giorno successivo alla presentazione della segnalazione – fino all'11 aprile 2010, data del passaggio ad altro operatore);
- 3) corrispondere la somma di € 160,00 quale indennizzo per la sospensione del servizio voce e del servizio internet dal 6 al 9 luglio 2009 sulle 4 linee corrispondenti alle numerazioni: XXX, XXX, XXX, XXX (indennizzo calcolato moltiplicando € 5,00 per i 4 giorni di sospensione, per ciascuno dei servizi interessati dalla sospensione (voce e internet) e per tutte le 4 linee);
- 4) corrispondere la somma di € 650,00, quale indennizzo per mancata risposta ai reclami (calcolato moltiplicando l'importo giornaliero di € 5,00 per i 130 giorni compresi nell'intervallo tra il 22 agosto 2009 - ossia il trentesimo giorno successivo al primo reclamo - e il 10 marzo 2010 - data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia);
- 5) corrispondere la somma di € 580,00, quale indennizzo per tardiva gestione del recesso (calcolato moltiplicando l'indennizzo giornaliero di € 5,00 per i 116 giorni compresi nell'intervallo tra il 29 novembre 2009 – ossia il trentesimo giorno successivo alla ricezione della disdetta - e il 25 marzo 2010 - data di presentazione della richiesta di cessazione con rientro a Telecom Italia);
- 6) stornare, con l'emissione di relativa nota di credito, l'importo di € 439,29, quale somma residua della differenza tra l'importo complessivo di € 1933,29 (IVA inclusa) (portato dai conti n. A2010-75XX, A2010-66XXX, A2010-86XXX, A2010-22XXX, A2010-25XXX, A2010-30XXXX, A2010-18XXXX, A2010-32XXXX, A2010-14XXXX, emessi nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe già dovuto essere sciolto), e quanto già stornato dall'operatore con nota di credito per € 1.494,00 (IVA inclusa);
- 7) corrispondere la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese del procedimento.

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 Presidente Corecom  
Fabio Minoli Rota

Il dirigente Ufficio per il Corecom  
Mauro Bernardis