

ATTI 1.21.1 2011/3798/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 31

dell'8 luglio 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

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

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

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

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

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

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

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

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

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

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

VISTA la deliberazione AGCOM n.73/11/CONS *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481”*;

VISTA l’istanza presentata il 9 settembre 2011, con cui la società Uniteam XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 12 settembre 2011 e del 24 settembre 2011, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento* approvato con deliberazione n. 173/07/CONS, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia e ha invitato le stesse a presentarsi all’udienza per la discussione in data 8 novembre 2011;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 8 novembre 2011;

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

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

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

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 09/09/2011 la società Uniteam 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 art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* di cui alla delibera 173/07/CONS, come modificata da ultimo dalla delibera 597/11/CONS (d'ora in avanti *Regolamento*), avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa.

Nell'istanza di definizione la società Uniteam XXX rappresenta quanto segue:

- la Uniteam XXX, società già *fornitrice* di servizi *software* a BT Telecomunicazioni XXX e a sua volta cliente di BT (dal 2000), nel luglio 2010 presentava tramite Telecom Italia richiesta di cessazione di 11 linee fisse BT a lei intestate con contestuale rientro delle medesime in Telecom;
- nelle more della procedura di trasferimento così avviata, e il cui completamento veniva più volte sollecitato dalla Uniteam, BT sospendeva i servizi attivi sulle linee di cui era stata chiesta la cessazione, a causa del mancato pagamento di più fatture da parte dell'istante (precisa Uniteam che tali fatture insolute erano state tutte ritualmente contestate in quanto ritenute non dovute; a conferma di tale circostanza, l'istante produce una serie di reclami inoltrati all'operatore e una raccomandata A/R del 25 gennaio 2011 in cui lamenta l'erroneità dell'estratto conto inviato da BT a riepilogo delle fatture scadute e insolute, ma si rende disponibile ad effettuare una compensazione tra le somme richieste in pagamento dall'operatore e quelle di cui il medesimo risultava debitore nei confronti della Uniteam in quanto a sua volta cliente, moroso, della medesima società);
- nonostante i solleciti e i reclami, il ritardo nel trasferimento delle utenze e la loro sospensione si protraevano nel tempo, inducendo la Uniteam a presentare presso questo Corecom richiesta di tentativo obbligatorio di conciliazione.
- il tentativo di conciliazione si concludeva infruttuosamente il 17 luglio 2011, con un verbale di mancata adesione dell'operatore BT.

Nell'istanza di definizione amministrativa della controversia, la Uniteam XXX chiede che il Corecom si pronunci sul comportamento tenuto ad BT in relazione ai fatti oggetto della controversia. Più in generale Uniteam chiede poi la valutazione della condotta di BT "nella gestione dei reclami inviati per anni". A tale fine, nella copiosa documentazione allegata all'istanza e in quella depositata in seguito alla comunicazione di avvio del procedimento viene inserita la cronistoria delle comunicazioni intercorse tra le parti dal 2008 al luglio 2011 e vengono prodotti in particolare tutti i reclami presentati a contestazione di fatture BT emesse dal 2008 fino al 2011, nonché le proposte di composizione bonaria della vertenza.

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 12 settembre 2011, BT, con propria memoria del 23 settembre 2011, comunicava quanto segue:

- *"L'istante è stato nostro cliente dal 2000 al 2011. Nel corso degli anni ha usufruito dei seguenti servizi:
solo dati: AlbADSL Pro, Alba CENTER, AlbaIP VPN
solo voce: Albavox_Prima
voce con ADSL: AlbaSpeed Direct Entry, AlbaVoice Direct ULL*
- *La sospensione dei servizi per morosità è avvenuta in diverse date, la prima è partita il 3/06/2009 per alcuni servizi, per altri il 14/02/2011.*
- *Nel giugno 2011 lo scaduto ammontava a € 159.000,00.*
- *Attualmente è tutto cessato.*

- *A fronte della disdetta richiesta a gennaio 2010 abbiamo lavorato le relative offerte di cessazione che si sono protratte nel tempo per problemi sui nostri sistemi. Il numero totale delle linee oggetto di ritardo è 18 e il ritardo è di 1 anno.*
- *Al termine delle operazioni di cessazione sono state emesse note di credito per € 13.506 e € 2030,40.*
- *Rimane l'attuale scaduto di € 137.779,51”.*

Tale ricostruzione non viene tuttavia corredata da alcuna documentazione atta a provare i dati e le circostanze riportati.

Seguivano a tale memoria le controdeduzioni della Uniteam che, con propria nota, precisava, fra l'altro, che:

- *“A luglio 2010 è stato richiesto il passaggio ad altro operatore (Telecom Italia XXX) per le 11 linee della sede di XXX, Via XXX e per le 7 linee della sede di XXX, Via XXX per un totale di 18 linee (17 linee con attivo il servizio Bt Business Voice Select – Albavoice ULL; 1 linea di XXX con attivo il servizio Albadsl Opzione Pro). La fatturazione è continuata fino a tutto aprile 2011.(...)”.*
- *“Telecom Italia ha affermato che Bt Italia XXX ha comunicato loro un ordine di chiusura definitiva delle linee intestate ad Uniteam XXX e non il passaggio ad altro operatore. Le linee erano quindi andate in dismissione. Per questo motivo Uniteam, onde evitare ulteriori ritardi e disagi, ha chiesto a Telecom Italia il ripristino almeno delle linee XXX e XXX per la sede di XXX (...)”.*
- *“L'importo che Uniteam XXX deve a Bt Italia XXX non è quello indicato nella memoria dell'operatore.”.*

Inoltre, a contestazione e rettifica di quanto affermato da BT in ordine alla citata disdetta del gennaio 2010, la Uniteam, confermando la disdetta del luglio 2010, inviata con raccomandata A/R, precisa che:

- *nel maggio 2007 è stata data disdetta per 5 utenze della sede di XXX (XXX; XXX; XXX; XXX; XXX), Via XXX, XXX sulle quali era attivo il servizio BT Business Voice Select – Albavoice ULL.*
- *nel marzo 2009 è stata data disdetta di n. 8 utenze per la sede di XXX, Via XXX, 16, sulle quali era attivo il servizio BT Business Voice Select – Albavoice ULL.*
- *nel novembre 2009 è stata data disdetta relativamente ai servizi compresi nel Master Service Agreement del 26 gennaio 2007 (servizi di connettività MPLS e per i servizi di Housing e Connettività IDC), che avrebbe dovuto considerarsi concluso alla scadenza regolare del 26 gennaio 2010.*

Per veniva, in seguito, un'ulteriore nota di replica di BT in cui si legge:

- *“La cessazione di servizi e numerazioni per morosità si è senz'altro intersecata con le operazioni di rientro, tutte le linee che UNITEAM XXX non è riuscita a far riattivare personalmente con Telecom sono cessate o stanno per cessare (...). Tutto quello che è successo è esclusivamente figlio dalla posizione di morosità elevata riguardo la quale ad una certa data è stato dato ordine di porre rimedio dalla struttura deputata a queste problematiche.*
- *La fatturazione è conclusa da Aprile 2011 (...)”.*

Infine, con comunicazione del 21 ottobre 2011 la Uniteam sottolineava l'esistenza di “un'elevata posizione creditoria di Uniteam nei confronti di BT Italia XXX”, nonché il fatto che la condotta complessiva dell'operatore (in particolare gli errori nelle fatturazioni e l'omesso avvio delle procedure per il rientro delle utenze in Telecom Italia) ha leso gravemente la Uniteam.

In data 8 novembre 2011 si svolgeva l'udienza istruttoria ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento*, cui BT, pur regolarmente convocata, non compariva.

Motivi della decisione

Preliminarmente, è opportuno individuare correttamente l'oggetto della controversia onde definire i limiti entro cui potrà intervenire la decisione di questo Corecom, alla luce delle richieste formulate dalla Uniteam.

La copiosissima produzione documentale dell'istante traccia, senza alcun dubbio, un quadro molto complesso delle vicende contrattuali che hanno coinvolto negli anni l'operatore BT e la Uniteam, offrendo una sorta di chiave di lettura per una migliore comprensione della condotta tenuta nel tempo da entrambe le parti. Tuttavia, molte delle questioni sorte in costanza dei contratti che legavano le due società e oggetto di numerosi reclami sin dal 2008, benché ampiamente documentate, non rientrano tra quelle sulle quali questo Corecom è chiamato a decidere, poiché non poste ad oggetto dell'istanza di conciliazione; ciò in applicazione del principio sancito dall'art. 14 del *Regolamento* di cui alla Delibera 173/07/CONS, così come specificato al punto III.1.2 delle *Linee guida* di cui alla Delibera 276/13/CONS, secondo il quale *“si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”*.

Alla luce di tale principio, non può essere accolta la richiesta che l'istante ha rivolto a questo Corecom affinché lo stesso valuti la condotta tenuta da BT nella gestione dei reclami e delle contestazioni inviate dalla Uniteam *“per anni”*. Oggetto delle valutazioni del Corecom potranno essere invece esclusivamente le contestazioni relative all'omesso o tardivo espletamento della richieste di cessazione con rientro in Telecom di 11 utenze gestite da BT e alla sospensione amministrativa dei servizi occorsa, successivamente, sulle medesime linee, nonché gli eventuali mancati riscontri dell'operatore ai reclami inviati dall'utente relativamente a tali specifiche problematiche.

1) In merito all'omesso/tardivo espletamento della procedura di cessazione con rientro di 11 linee fisse

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

Vengono innanzi tutto in rilievo le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, prevedendo regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Tali regolamentazioni sono state definite in accordo con quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007 – c.d. Decreto Bersani – 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.

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

Dall'esame della documentazione acquisita agli atti risulta confermata la circostanza della richiesta pervenuta a BT in data 20 luglio 2010 (tramite racc. A/R inviata da Telecom Italia) in ordine alla cessazione delle linee con nn. XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, con l'aggiuntivo XXX, XXX, XXX e XXX. Tale circostanza non viene peraltro contestata dall'operatore che, al contrario, ne dà implicita conferma in una comunicazione del 23 marzo 2011 inviata via e-mail alla Uniteam, a firma del funzionario di BT sig. XXX (prodotta dall'utente in allegato all'istanza), in cui non solo si fa espresso riferimento alla raccomandata del luglio 2010, ma compare l'impegno di BT "a sollecitare la chiusura della lavorazione del passaggio delle linee ad altro operatore".

Dall'istruttoria condotta e, in particolare, dall'analisi delle schermate del sistema Pitagora prodotte da Telecom Italia in riscontro alle richieste istruttorie formulate il 15 novembre 2012 e il 25 giugno 2013 da questo Corecom (ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento*), emerge altresì che BT, nonostante la richiesta presentata dall'utente, non ha dato avvio alla procedura di cessazione con rientro, non inserendo l'ordine nei sistemi informatici di comunicazione tra operatori.

Solo tardivamente, il 27 aprile 2011 per le utenze nn. XXX, XXX, XXX, XXX, con l'aggiuntivo XXX, XXX, XXX e XXX, e il 17 maggio 2012 per le utenze XXX, XXX e XXX, BT ha provveduto a inserire l'ordine di cessazione pura e semplice, senza contestuale rientro in Telecom (stando alle risultanze del sistema Pitagora, la riattivazione di 5 delle predette numerazioni con Telecom risulta infatti avvenuta nel giugno 2011 solo per effetto di una richiesta diretta di Uniteam a tale operatore). Verosimilmente, almeno secondo quanto è stato possibile ricostruire dalle comunicazioni intercorse tra le parti, tale condotta omissiva è stata "causata" della situazione di morosità in cui, a detta dell'operatore, versava la Uniteam e che ha poi determinato anche la sospensione dei servizi, disposta, dapprima (dal 14 febbraio 2011), solo per le chiamate in uscita e, successivamente (dall'inizio di maggio 2011), anche per le chiamate in entrata.

Ora, alla luce della normativa che si è poco sopra richiamata emerge la contrarietà della condotta di BT ai principi e alle disposizioni dalla stessa normativa stabiliti, atteso che il comportamento dell'operatore ha impedito all'utente di esercitare il diritto di trasferire le proprie utenze ad altro gestore, e, di fatto, ha determinato – seppur indirettamente – l'impossibilità per la Uniteam di fruire dei servizi a causa della sospensione amministrativa occorsa nelle more della procedura di rientro in Telecom.

In mancanza di allegazione, da parte della pur onerata società BT, di elementi atti a provare che fatti oggetto di doglianza (ovverossia il non avere dato corso alla richiesta dell'utente) sono stati determinati da circostanze alla stessa non imputabili, risulta ascrivibile a tale operatore una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo secondo i parametri previsti sia dall'art. 6 del c.d. *Regolamento indennizzi* – che, per l'ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, prevede un indennizzo pari a €5,00 per ogni giorno di ritardo, o, in caso di sospensione o cessazione del servizio, rimanda all'applicazione dei parametri stabiliti dal precedente art. 5 (€ 5,00 per ogni giorno di interruzione totale del servizio; € 2,50 per irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione) – sia dall'art. 12 del medesimo *Regolamento*, che in virtù della natura affari delle utenze interessate dal disagio (quali sono quelle intestate alla Uniteam) prevede il raddoppio del *quantum* indennizzatorio giornaliero.

Per l'esatta quantificazione dell'indennizzo, peraltro, è necessario operare una distinzione tra le utenze per le quali, secondo quanto emerge dalla documentazione prodotta da Telecom Italia, si è comunque perfezionato, seppur tardivamente (in data 14 giugno 2011), il rientro in Telecom (XXX, XXX, XXX, XXX e XXX) e le restanti utenze, che risultano definitivamente cessate nel maggio 2012.

Per quanto riguarda le prime, il parametro indennizzatorio di € 10,00 (ottenuto raddoppiando il *quantum* giornaliero previsto dall'art. 6 del *Regolamento indennizzi* per effetto della natura affari delle utenze, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del medesimo *Regolamento*) andrà moltiplicato per tutti i 298 giorni compresi tra il 20 luglio 2010 (giorno della ricezione della raccomandata con la

richiesta di cessazione con rientro) e il 14 giugno 2011 (data della riattivazione delle utenze da parte di Telecom Italia), già decurtati dei 30 giorni previsti dall'art 1, comma 3 della legge n. 40/2007 per le procedure di trasferimento delle utenze.

Per le seconde, per le quali il passaggio in Telecom, mai richiesto da BT, non è mai avvenuto, il periodo cui rapportare l'indennizzo andrà determinato considerando come *dies a quo* sempre la data della richiesta di cessazione con rientro, e come *dies ad quem* quello della definitiva cessazione delle linee (17 maggio 2012) per un totale di 637 giorni, già decurtati dei 30 giorni previsti dall'art 1, comma 3 della L. 40/07 per le procedure di trasferimento delle utenze.

L'applicazione dei criteri così determinati a ciascuna delle utenze interessate determinerebbe tuttavia il riconoscimento a favore della Uniteam di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria, e pertanto difficilmente armonizzabile con quei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati, e desumibili dal combinato disposto dell'art. 11, comma 2 del *Regolamento* e dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, sia difficilmente compatibile con i limiti posti alla competenza di questo Corecom dall'art. 19 del predetto *Regolamento* (il quale, dopo avere stabilito che il Corecom “*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*” fa salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno “*in sede giurisdizionale*”).

Proprio in ossequio a tali principi si ritiene opportuno applicare quanto previsto dall'Art. 12 del c.d. *Regolamento indennizzi*, che, al comma 1, stabilisce: “*Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità*”.

Ora, considerato che nel caso in esame, come si è visto, la problematica lamentata dall'utente ha investito le 11 utenze intestate alla Uniteam per tempi differenti, ai fini dell'applicazione unitaria dell'indennizzo si ritiene equo avere riguardo al periodo più lungo di durata del disservizio tra i due calcolati poco sopra, moltiplicando così il parametro giornaliero di €10,00 per 637 giorni, per un indennizzo complessivo di €6.370,00.

2) In merito alla sospensione delle linee

In merito alla sospensione delle linee, la condotta di BT va vagliata alla luce tanto del dato normativo quanto del dato fattuale.

Quanto al primo, va ricordato che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) 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*, ovvero 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. Alla luce di tali disposizioni va valutato il caso in esame.

Dall'istruttoria condotta sembra che la sospensione dei servizi lamentata dall'utente sia stata posta in essere da BT in presenza dei presupposti oggettivi previsti dalla normativa appena richiamata: il mancato pagamento integrale di più fatture e il preavviso di sospensione, così come confermato dalla documentazione allegata dalla stessa parte istante (che comprende sia numerose lettere di contestazione di fatture ritenute non dovute e non pagate per l'intero, sia la comunicazione di preavviso di sospensione del 14 gennaio 2011).

A ben vedere tuttavia, il comportamento di BT va vagliato anche alla luce dell'ulteriore condizione posta dal citato art. 5 del *Regolamento*, che, al comma 1, limita la possibilità di sospensione ai soli *servizi interessati dal mancato pagamento*. Ora, considerato che Uniteam sin dal 2008 risultava vincolata a BT da più contratti per la fornitura di servizi di comunicazione su differenti utenze, e considerato che non vi è agli atti alcuna prova idonea a dimostrare che i ripetuti mancati pagamenti attenessero ai servizi riguardanti le linee oggetto di sospensione, la condotta di BT non può dirsi pienamente conforme a diritto.

Accanto a tale circostanza, va sottolineato che lo stesso contesto fattuale nel quale si è verificata la condotta sospensiva di BT ne lascia intravedere ulteriori profili di illiceità. Invero, la sospensione è stata posta in essere nelle more di una procedura di trasferimento delle utenze ad altro gestore *mai attivata* dall'operatore.

Alla luce di tutto quanto premesso, e a fronte dell'emersa illegittimità della condotta di BT, si ritiene di potere riconoscere alla parte istante il diritto ad un congruo indennizzo da determinarsi sulla base del parametro giornaliero di € 15,00 (ricavabile dal combinato disposto dell'art. 4, comma 1, e dell'art. 12, commi 2 del *Regolamento indennizzi*). Tale parametro, tuttavia, andrà ridotto alla metà per il periodo in cui la sospensione ha investito unicamente il traffico in uscita, ovverossia per i 79 giorni compresi tra il 14 febbraio 2011 (data di inizio della sospensione, secondo quanto ricostruito dall'utente nella raccomandata A/R di reclamo del 5 aprile 2011 e non contestato dall'utente) e il 4 maggio 2011 (data della raccomandata di contestazione formale della sospensione totale delle linee), per complessivi € 592,50. Il parametro di € 15,00 *pro die* andrà invece moltiplicato nella sua interezza per il periodo in cui la sospensione ha riguardato la totalità del servizio, ovverossia per i 41 giorni compresi tra il 4 maggio 2011 e il 14 giugno 2011 (unica data certa relativa all'attivazione, seppur con Telecom Italia, di 4 delle 7 linee sospese; rispetto alle altre utenze, Uniteam, nella propria istanza fa un generico riferimento al mese di giugno come al periodo in cui ne è stata disposta la riattivazione: circostanza, questa, che sembra confermata dalle comunicazioni inviate tramite posta elettronica dall'operatore, in base alle quali le predette utenze sarebbero state riattivate in data anteriore e prossima al 17 giugno 2011), per un totale di € 615,00.

Peraltro, secondo quanto già espresso al punto precedente, ai fini di una quantificazione dell'indennizzo che possa dirsi equa e proporzionata al pregiudizio subito, si ritiene applicabile anche con riferimento alla sospensione dei servizi quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, che, nel caso di titolarità di più utenze, prevede l'applicazione dell'indennizzo in misura unitaria, se *“l'applicazione in misura proporzionale risulta contraria al principio di equità”*.

Nel deriva il riconoscimento di un indennizzo complessivo di € 1.207,50, per i periodi di parziale e totale sospensione che hanno interessato le utenze intestate alla Uniteam.

3) *In merito alla mancata risposta ai reclami*

Con riferimento alla contestazione relativa alla mancata risposta ai reclami, vanno preliminarmente richiamati i principi sanciti dall'art. 8 della delibera Agcom 179/03/CSP, in base ai quali gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti; ciò, come più volte ribadito dall'Autorità, all'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. In ossequio a tale principio, la Carta Servizi di BT al paragrafo 6.1 garantisce *“una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi”* nonché l'impegno di BT a comunicare in ogni caso l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo per i servizi fissi e mobili.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo “da

mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all’articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Tutto ciò premesso, nel caso in esame, nella documentazione allegata dalla parte istante (accanto a numerose segnalazioni formulate via e-mail agli indirizzi dei funzionari BT che si sono alternati nella gestione delle problematiche sorte a seguito dei rapporti contrattuali in essere tra BT e Uniteam diversi reclami formali inviati tramite raccomandata) è presente un primo reclamo formale (a firma del proprio legale, avv. XXX) datato 5 aprile 2011 e ricevuto da BT il giorno 8 aprile 2011, a contestazione del mancato rientro delle linee in Telecom e della sospensione che le ha interessate.

Non emerge, per contro, dall’istruttoria condotta, alcuna comunicazione dell’operatore alla segnalazione dell’utente che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa poco sopra richiamata. Pertanto, si ritiene debba essere riconosciuto alla Uniteam un congruo indennizzo per mancata risposta a reclamo.

Per la determinazione di tale indennizzo nel caso in esame, premesso che in base all’art. 2, comma 2 del c.d. *Regolamento indennizzi*, l’applicazione degli importi dallo stesso stabiliti (che, per il mancato riscontro ai reclami, l’art. 11 fissa in €1,00 *pro die*) è esclusa laddove gli “*indennizzi contrattualmente stabiliti risultino di importi unitari superiori, ... indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti*”, si ritiene applicabile, per quanto concerne il parametro indennizzatorio unitario, l’art. 6.2 della Carta dei Servizi BT, che individua un indennizzo giornaliero pari ad €5,00. Rimane fermo, peraltro, quanto previsto dal citato art. 11 del *Regolamento indennizzi* che prevede il computo unitario dell’indennizzo “*a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*”, e fissa un tetto massimo di €300,00 quale limite al ristoro economico per il disagio relativo alla mancanza di risposte alle segnalazioni.

Considerato che, nella fattispecie in esame, il ritardo accumulato dall’operatore va rapportato al periodo compreso tra il 8 aprile 2011 (data di ricezione da parte di BT del reclamo) e il 9 settembre 2011 (data della presentazione dell’istanza di definizione della controversia, attesa la mancata adesione dell’operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione), e corrisponde a 124 giorni (già decurtati dei 30 gg. previsti per il riscontro ai reclami dalla Carta Servizi BT), l’indennizzo da riconoscere alla Uniteam va determinato nel tetto massimo di €300,00 di cui si è detto poco sopra.

In merito alle spese di procedura, in considerazione della condotta complessiva tenuta dall’operatore (e, in particolare della sua mancata adesione al tentativo obbligatorio di conciliazione, della sua mancata comparizione all’udienza di discussione svolta ai sensi dell’art. 16 del *Regolamento* e, più in generale, della scarsa partecipazione al procedimento definitorio), si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell’istante l’importo onnicomprensivo di €150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti all’esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell’art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell’equità, e pertanto tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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

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

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

1. La società BT Italia XXX. è tenuta, a favore della società Uniteam XXX, a:
 - a) corrispondere la somma di €6.370,00 a titolo di indennizzo per non avere dato corso alla richiesta di cessazione con rientro delle 11 utenze nn. XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX (con l'aggiuntivo XXX), XXX, XXX e XXX;
 - b) corrispondere la somma di €1.207,50 a titolo di indennizzo per la sospensione occorsa sulle 11 utenze intestate alla Uniteam;
 - c) corrispondere la somma di €300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - d) corrispondere la somma di €150,00 quale rimborso delle spese di procedura.

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

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

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

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

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

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

Il Vice Presidente Corecom
Marco Luigi Cipriano

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis