

**DELIBERA DL/138/15/CRL/UD del 11 settembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx PERUGINI/ BT ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/40/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 11 settembre 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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 del 16/12/2009 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 xxx Perugia presentata in data 15 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

CONSIDERATO quanto segue:

**A) La posizione dell’istante**

Il Signor xxx Perugia, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente procedimento deducendo di avere concluso un contratto con BT Italia relativo ad utenze business per i servizi di telefonia fissa (voce e adsl) e mobile (codice cliente 874954), mediante registrazione telefonica del 19.1.2012, in qualità di titolare della ditta individuale Interior Design di Perugia xxx. L’offerta cui l’utente aderiva, denominata Vip Club, prevedeva, a fronte di un

canone mensile di Euro 42,50 + IVA per i primi tre mesi ed Euro 58,00 + IVA dal quarto mese, la fornitura di due cellulari in comodato gratuito nonché del servizio internet illimitato e, per quanto riguarda il servizio voce la possibilità di fruire mensilmente di 1.000 minuti verso i cellulari di qualsiasi operatore, 600 minuti dalla linea fissa verso i due cellulari e 500 minuti dai due cellulari verso la linea fissa del negozio.

Detto contratto veniva attivato in data 15 febbraio 2012 relativamente all'utenza fissa 0761\*\*\* mentre i due apparati mobili compresi nell'offerta venivano consegnati solo il 25.4.2012 ed i relativi servizi attivati in pari data.

A seguito dell'invio delle prime fatture il Sig. Perugini rilevava la non corrispondenza degli importi addebitati in fattura rispetto a quanto offerto ed accettato telefonicamente riscontrando l'addebito di una ulteriore somma di Euro 97,24 sotto la voce BT Mobile Voce.

L'Utente allora inoltrava reiterati reclami scritti e orali alla BT in merito alla difformità delle condizioni contrattuali accettate da quelle effettivamente applicate ai quali il Gestore non forniva risposta alcuna. Successivamente l'Utente sospendeva il pagamento dei canoni, effettuava il recesso dal contratto e richiedeva il rientro in TELECOM, concluso il 28 dicembre 2012.

L'Istante, in particolare, deposita i seguenti reclami scritti nelle seguenti date: 20.2.2012; 16.3.2012; 29.3.2012; 8.6.2012; 13.7.2012.

Alla luce di quanto esposto, pertanto, l'Istante richiede:

- 1) prova della registrazione vocale relativa al contratto concluso telefonicamente;
- 2) la restituzione di canoni e consumi contestati e pagati nel periodo aprile, maggio e giugno alla voce "BT mobile voce" pari ad Euro 319,97;
- 3) riformulazione delle fatture non pagate con esclusione dei canoni e consumi alla voce "BT mobile voce";
- 4) annullamento delle fatture emesse successivamente al rientro in Telecom, in particolare fattura di Euro 1.174,41 comprendente il rimborso dei costi per recesso anticipato che l'Istante non ritiene dovuti;
- 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex delibera 73/11/CONS, dal 20 febbraio 2012 alla data di presentazione dell'istanza, quantificati in Euro 300,00;
- 6) indennizzo per mancata fruizione del servizio mobile, ex delibera 73/11/CONS, per un totale di 69 giorni (15 Euro al giorno in quanto utenza affari a partire dall'attivazione del fisso il 15 febbraio 2012 fino al giorno dell'attivazione dei portatili il 25 aprile 2012) pari ad Euro 1.034,00 per ogni telefono portatile;
- 7) la modalità di restituzione a BT degli apparati telefonici;
- 8) il rimborso per spese di procedura, ai sensi della delibera 73/1/CONS, quantificate in euro 200,00.

## **B) La posizione del gestore**

Con la propria memoria difensiva BT respinge ogni addebito e, nel merito, sostiene:

a) di aver concluso regolare contratto per il servizio Vip Suite Club con il Signor Perugini mediante registrazione telefonica in data 19.1.2012 (che deposita);

b) di avere inviato all'utente copia del contratto (che deposita) con mail del 21.1.2012;

c) che le utenze fisse sono state attivate in data 15.2.2012 e cessate in data 13.05.2013 e 12.06.2013 (deposita schermata ITINDT-S-002448 e riepilogo richiesta);

d) che le linee mobili sono state attivate in data 25.04.2012 con numerazione provvisoria e con la numerazione migrata in data 04.05.2012 e cessate in data 28.12.2012 (deposita schermata ITINDT-S-00244);

e) sostiene che l'Utente ha usufruito dei servizi contestati (deposita dettaglio traffico linea);

f) di avere consegnato gli apparati in data 24.04.2012;

g) di avere fatturato degli importi sostanzialmente in linea con l'offerta Vip Suite disponibile fino a dicembre 2011 oltre ad una fatturazione aggiuntiva per la parte mobile;

h) di ritenere dovuto il contributo per recesso del terminale, a causa del recesso anticipato rispetto al vincolo contrattuale di mesi 24;

i) di avere ricevuto richiesta strutturata di migrazione della linea fissa solo in data 15/05/2013;

l) di avere in programma uno storno di € 369,17 per indebita fatturazione successiva al rientro in Telecom del Cliente;

m) di avere tempestivamente risposto ai reclami (deposita 3 copie di lettere di risposta);

n) che lo scaduto ammonta ad € 2.014,10.

### **C) La posizione di Telecom Italia spa.**

Con la propria memoria, prodotta esclusivamente ai fini istruttori, il Gestore Telecom dichiara che la richiesta di rientro in favore del Signor Perugini è stata inoltrata dal Gestore BT alla fine di dicembre 2012 e deposita le risultanze del sistema Pitagora.

### **D) Lo svolgimento della procedura di conciliazione ed il comportamento delle parti.**

In sede di udienza di conciliazione l'Utente ha richiesto un indennizzo di € 610,00 non accordato dal gestore.

In sede di udienza di definizione le parti non sono addivenute ad un accordo transattivo e, pertanto, gli atti del procedimento sono stati rimessi al Collegio per la decisione.

### **E) Motivi della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante nei confronti di BT possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente occorre evidenziare i principi generali in base ai quali viene affrontata la risoluzione della presente controversia applicabili quale fondamento per tutte le richieste avanzate dall'Utente nel caso di specie.

In base ai principi generali sull'onere della prova, infatti, in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (CASS. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, CASS. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953 e, da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e più recentemente CASS. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex Art. 1218 Cod. Civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni Generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

#### **1) Sulla prova della registrazione vocale relativa al contratto concluso telefonicamente.**

La domanda dell'Utente merita accoglimento per i motivi che seguono.

Infatti, in base alla consolidata giurisprudenza di questa Autorità, a fronte della contestazione dell'Utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia alle condizioni economiche applicate dal gestore, è onere probatorio dell'Operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto a quelle condizioni.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'Art. 50 e seguenti del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n.664/06/CONS con specifico riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

In particolare si tratta di accertare, attesa la contestazione dell'Utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia o meno integrato i requisiti richiesti dalla normativa sopra citata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (Artt. 52 e 53 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro un termine stabilito (Art. 64).

Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti,

cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo.

Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando da fornire "*prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza*" (Art. 52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'Art. 52 "*prima o al momento dell'esecuzione del contratto*" (Art. 53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'Art. 52 "*qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto...*" (Art. 64, co.1 e Art. 65, co. 2, lett.b).

La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all'Art. 53, comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è "*di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto*" (Art. 65, co. 3).

Sulla scorta della normativa generale, la Delibera 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di TLC che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia; ciò in considerazione di un ambito caratterizzato da costante evoluzione tecnologica e concorrenzialità del mercato, dove le capacità di orientamento e valutazione del consumatore sono oltremodo sollecitate e si postula l'esigenza di configurare uno *jus poenitendi* rafforzato e di agevole esercizio, soprattutto quando la proposta sia telefonica.

Assume rilievo, allora, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'Art. 2 (Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specificazione che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, "*possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente*"; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'Art. 53, comma 1, del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie) nonché delle informazioni di cui all'Art. 52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.). In alternativa al modulo di conferma, l'Operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal vocal order, ed inviarlo all'Utente per la sottoscrizione "*al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto*" (comma 7).

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all'offerta prospettata alla propria volontà e di poterci ripensare.

Nel caso di specie, dalla documentazione e dalla registrazione depositata in atti, emerge chiaramente che il Gestore ha addebitato all'Utente costi ulteriori rispetto a quanto concordato telefonicamente con il Cliente.

Nel corso della detta registrazione, infatti, emerge che il Signor Perugini accetta di sottoscrivere il contratto denominato "VIP Club 7 mega" il quale, a fronte di un canone mensile di Euro 42,50 + IVA per i primi tre mesi ed Euro 58,00 + IVA dal quarto mese, prevede la fornitura di due cellulari nonché del servizio internet illimitato e per quanto riguarda il servizio voce la possibilità di fruire mensilmente di 1.000 minuti verso i cellulari di qualsiasi operatore, 600 minuti dalla linea fissa verso i due cellulari e 500 minuti dai due cellulari verso la linea fissa del negozio. Si prevede, inoltre, un costo di installazione di € 75,00. Viene, inoltre, previsto che, al superamento delle soglie di traffico pre-pagato, il traffico venga fatturato secondo le seguenti tariffe: dal Fisso, 12,9 €cent. al minuto + 10 € cent. alla risposta, dal Mobile, 6 € cent. al minuto + 10 € cent. alla risposta.

Non vengono invece riferite nella registrazione, le ulteriori condizioni contrattuali invocate dal Gestore ed in particolare l'Utente non viene informato che, aderendo a tale offerta, sarebbe rimasto soggetto ai seguenti impegni, rivendicati poi dal Gestore:

- addebito di canoni di noleggio e costi di traffico aggiuntivo per i terminali ricevuti (BT Mobile Voce);
- durata minima del contratto di 24 mesi;
- costo del recesso anticipato per € 940,00;
- servizio BT Back Up;
- tassa di concessione governativa.

Inoltre, l'Operatore non ha provato di avere compiutamente adempiuto a tutti gli obblighi formali imposti dalla delibera 664/06/CONS, in primo luogo quello riguardante l'invio al Cliente del contratto completo, delle condizioni generali e particolari di contratto e della carta servizi.

Il Gestore, infatti, unitamente alla propria memoria, allega una semplice fotocopia di una e-mail priva di qualsivoglia prova di avvenuta ricezione da parte del Signor Perugini.

Il Gestore BT, pertanto, non ha dato dimostrazione di quanto richiesto da questo Corecom con nota di avvio del procedimento confermando, quindi, il proprio inadempimento in merito alla trasparenza contrattuale evidenziata.

**2) Sulla restituzione di canoni e consumi contestati e pagati nel periodo aprile, maggio e giugno alla voce "BT mobile voce" pari ad Euro 319,97; sulla domanda di ricalcolo delle fatture non pagate con esclusione dei canoni "BT mobile voce"; sulla domanda di storno integrale della fattura contenente costi per recesso anticipato; sulla domanda di storno delle fatture emesse successivamente al rientro in Telecom.**

La domanda è parzialmente fondata e viene accolta nei limiti di seguito precisati.

Nel caso di specie, risultando appurata la difformità fra le condizioni pattuite telefonicamente e quelle effettivamente applicate dall'operatore, deve riconoscersi la responsabilità di quest'ultimo con conseguente diritto dell'Utente alla restituzione di quanto

indebitamente addebitato a titolo di canoni e noleggio apparati per le utenze mobili e pagato in più rispetto ai canoni concordati contrattualmente e di cui all'offerta accettata.

L'Istante ha depositato tutte le fatture contestate con la prova dell'effettivo pagamento unitamente ad un conteggio dettagliato delle somme non dovute.

Restano invece a carico dell'utente gli importi addebitati per consumi generati dalle predette utenze mobili.

Spetta pertanto all'utente il rimborso delle seguenti somme:

- Fatt. n. A2012-315701 del 13.5.2012, Euro 25,82 oltre Iva 21% addebitati a titolo di "canoni, contributi e sconti" Bt Mobile Voce per ciascuna utenza mobile (in ragione di nn. 2 utenze), oltre ad Euro 36,00 oltre Iva 21% addebitati per "canone mensile noleggio terminale"; e così in totale Euro 106,04.

L'utente ha altresì diritto ai seguenti storni:

- Fatt. n. A2012-377414 del 13.6.2012, Euro 30,00 oltre ad Iva 21% addebitati per "canone mensile noleggio terminale", e così in totale Euro 36,30;
- Fatt. n. A2012-439256 del 13.7.2012, Euro 25,82 oltre Iva 21% addebitati a titolo di "canoni, contributi e sconti" Bt Mobile Voce per ciascuna utenza mobile (in ragione di nn. 2 utenze), oltre ad Euro 30,00 oltre Iva 21% addebitati per "canone mensile noleggio terminale"; e così in totale Euro 98,78;
- Fatt. n. A2012-500684 del 13.8.2012, Euro 12,91 oltre Iva 21% addebitati a titolo di "canoni, contributi e sconti" Bt Mobile Voce per ciascuna utenza mobile (in ragione di nn. 2 utenze), oltre ad Euro 30,00 oltre Iva 21% addebitati per "canone mensile noleggio terminale"; e così in totale Euro 67,54;
- Fatt. n. A2012-560289 del 13.9.2012, Euro 12,91 oltre Iva 21% addebitati a titolo di "canoni, contributi e sconti" Bt Mobile Voce per ciascuna utenza mobile (in ragione di nn. 2 utenze), oltre ad Euro 30,00 oltre Iva 21% addebitati per "canone mensile noleggio terminale"; e così in totale Euro 67,54;
- Fatt. A2013-44903 del 13.1.2013 contenente costi per recesso anticipato, di cui si dispone lo storno integrale;
- Storno integrale delle ulteriori fatture emesse dal 13.2.2013 e sino a chiusura della posizione amministrativa dell'utente, in quanto relative a periodo successivo a quello in cui le utenze sono rientrate in Telecom (28.12.2012).

### **3) Sull'indennizzo per ritardata attivazione del servizio mobile.**

Risulta in atti che l'Operatore ha attivato le linee fisse in data 15 febbraio 2012 mentre le utenze mobili risultano attivate in data 25 aprile 2012.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni richiamati in premessa, sarebbe stato onere dell'Operatore giustificare tale ritardo o dimostrare che non fosse dipeso da propria colpa e/o responsabilità.

In mancanza di tali circostanze esimenti, va riconosciuto a carico dell'Operatore ed in favore dell'Utente un indennizzo per ritardata attivazione del servizio mobile, ex delibera

73/11/CONS, per un totale di 69 giorni (15 Euro al giorno in quanto utenza affari a partire dall'attivazione del fisso il 15 febbraio 2012 fino al giorno dell'attivazione dei portatili il 25 aprile 2012) pari ad Euro 1.034,00 per ogni utenza mobile, e così in totale Euro 2.068,00.

#### **4) Sull'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.**

La domanda dell'Istante risulta fondata.

Il Signor Perugini ha fornito idonea prova dei numerosi reclami scritti inoltrati al Gestore; BT ha depositato le relative 3 risposte inviate all'utente, di cui solo l'ultima (3.12.2012) può validamente interpretarsi come risposta al reclamo ai sensi dell'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, posto che le altre 2 comunicazioni di BT (23.3.2013 e 3.9.2012) sono solo interlocutorie e non affrontano nel merito l'oggetto del reclamo proposto dall'utente e relativo alla difforme fatturazione.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 4.16 della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'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.

L'Istante ha diritto, pertanto, all'applicazione dell'Art. 11, c. 1, del Regolamento Indennizzi.

Ne consegue che va riconosciuto a carico dell'Operatore ed in favore dell'Utente un indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 45° giorno successivo all'invio del primo reclamo del 20.2.2012 fino alla risposta del 3.12.2012, per complessivi Euro 287,00.

#### **5) Sul rimborso delle spese per la procedura.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 quale rimborso forfettario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,



## IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

### DELIBERA

1. Accoglie, nei termini esposti in motivazione, l'istanza presentata dal Signor xxx Perugini.
2. La Società BT Italia xxx è tenuta a corrispondere all'Istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - Euro 106,04 a titolo di rimborso di "canoni, contributi e sconti" Bt Mobile Voce e di "canone mensile noleggio terminale" a valere sulla Fatt. n. A2012-315701 del 13.5.2012;
  - Euro 1.034,00 per ogni telefono portatile, pertanto, Euro 2.068,00, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio mobile;
  - Euro 287,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.
3. Dispone i seguenti storni:
  - Storno parziale Fatt. n. A2012-377414 del 13.6.2012, Euro 30,00 oltre ad Iva 21% addebitati per "canone mensile noleggio terminale", e così in totale Euro 36,30;
  - Storno parziale Fatt. n. A2012-439256 del 13.7.2012, Euro 25,82 oltre Iva 21% addebitati a titolo di "canoni, contributi e sconti" Bt Mobile Voce per ciascuna utenza mobile (in ragione di nn. 2 utenze), oltre ad Euro 30,00 oltre Iva 21% addebitati per "canone mensile noleggio terminale"; e così in totale Euro 98,78;
  - Storno parziale Fatt. n. A2012-500684 del 13.8.2012, Euro 12,91 oltre Iva 21% addebitati a titolo di "canoni, contributi e sconti" Bt Mobile Voce per ciascuna utenza mobile (in ragione di nn. 2 utenze), oltre ad Euro 30,00 oltre Iva 21% addebitati per "canone mensile noleggio terminale"; e così in totale Euro 67,54;
  - Storno parziale Fatt. n. A2012-560289 del 13.9.2012, Euro 12,91 oltre Iva 21% addebitati a titolo di "canoni, contributi e sconti" Bt Mobile Voce per ciascuna utenza mobile (in ragione di nn. 2 utenze), oltre ad Euro 30,00 oltre Iva 21% addebitati per "canone mensile noleggio terminale"; e così in totale Euro 67,54;
  - Storno integrale Fatt. A2013-44903 del 13.1.2013 contenente costi per recesso anticipato;
  - Storno integrale delle ulteriori fatture emesse dal 13.2.2013 e sino a chiusura della posizione amministrativa dell'utente, in quanto relative a periodo successivo a quello in cui le utenze sono rientrate in Telecom (28.12.2012).
4. La società BT Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 11 settembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto