

DELIBERA n.124/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SALPIETRO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n.985/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 21 novembre 2012;

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'articolo 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 l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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 del 25 luglio 2012 acquisita al protocollo generale al n.39176/12/NA con la quale la sig.ra Salpietro ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 3 agosto 2012 prot. n. 42242/12/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato

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 controversia in data 11 ottobre 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Salpietro, intestataria delle utenze telefoniche n. 0941.050xxx e n.0941.21xxx adibite ad uso professionale, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl perpetrato dalla società BT Italia S.p.A. a fronte della sottoscrizione contrattuale avvenuta nel mese di marzo 2012.

In particolare, l'istante nel mese di marzo 2012 richiedeva l'attivazione del servizio telefonico e del servizio internet per uso professionale su entrambe le utenze, l'una ubicata in xxxx (ME) alla via xxx xxx n.xx e l'altra ubicata sempre in xxxx (ME) alla via xxxx n.xx. Tuttavia, nonostante i ripetuti solleciti e reclami telefonici, i servizi richiesti non venivano attivati nella tempistica prevista dalla Carta dei servizi, al punto che in data 8 maggio 2012 in assenza di alcun intervento tecnico di installazione l'istante si vedeva costretta a presentare formale reclamo e contestuale disdetta mediante invio di raccomandata A.R., ricevuta dalla società BT Italia S.p.A. in data 11 maggio 2012. Noncurante di quanto segnalato, la società BT Italia S.p.A. emetteva fatture inerenti a servizi mai usufruiti, ed in particolare la fattura n.A2012-254561 del 13 aprile 2012 dell'importo di euro 94,48, la fattura n.A2012-317289 del 13 maggio 2012 dell'importo di euro 65,15 ed infine la fattura n.A2012-378957 del 13 giugno 2012 dell'importo di euro 142,58.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la risoluzione contrattuale in esenzione spese, il risarcimento dei danni causati dalla ritardata attivazione del servizio voce e del servizio Adsl per ciascuna delle due utenze, lo storno di tutte le fatture emesse a partire dal conto n.A2012-254561 del 13 aprile 2012, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 11 ottobre 2012, con memoria del 24 agosto 2012, inviata in pari data a mezzo email ha rappresentato che *"La sig.ra Salpietro ha inviato raccomandata di disdetta in data 11 maggio 2012, quindi non rientra entro i termini previsti del recesso e a quel punto dell'attivazione non era possibile sospendere le attività tecniche. Il servizio di telefonia fissa è stato attivato completamente il 21 maggio 2012 a fronte del contratto del 22 marzo 2012 e della tempistica prevista dei 45 giorni lavorativi. La sig.ra Salpietro non ha consentito l'installazione dell'apparecchiatura necessaria al funzionamento, comunicando contestualmente al servizio clienti di voler*

migrare utilizzando il codice di migrazione. Ad oggi però a sistema nessun processo di migrazione risulterebbe instaurato. Ma è anche possibile che BT non sia stata correttamente tenuta al corrente da parte del nuovo gestore dell'avvenuto passaggio”.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia del supporto magnetico attestante la registrazione vocale prodotta dalla società BT Italia S.p.A. si evince che l'acquisizione della richiesta di attivazione di entrambi i servizi è avvenuta in data 20 febbraio 2012 e non in data 22 marzo 2012, circostanza quest'ultima avallata dalla data certa apposta sul modulo contrattuale, prodotto dalla società medesima nel corso dell'istruttoria. Pertanto, non corrisponde al vero l'argomentazione addotta dalla società BT Italia S.p.A. secondo la quale l'attivazione del servizio voce è avvenuta in data 21 maggio 2012 sulla base del contratto sottoscritto in data 22 marzo 2012, quindi con lieve sfioramento rispetto la tempistica dei 45 giorni prevista per l'attivazione dell'offerta commerciale “*Vip Suite Club*”.

Tanto premesso, in considerazione della predetta “franchigia” dei 45 giorni lavorativi prevista dalle condizioni generali di contratto pubblicizzata anche sul sito web, a fronte della richiesta telefonica del 20 febbraio 2012, il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl su entrambe le utenze in epigrafe è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 12 aprile 2012 all'11 maggio 2012 (data quest'ultima di ricezione della disdetta contrattuale formalizzata dall'istante) per il numero di 29 giorni.

In assenza di prova contraria, la ritardata attivazione di entrambi i servizi è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale “*Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*”, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura “business” dell'utenza interessata dal disservizio.

Parimenti merita accoglimento la richiesta di storno di tutti gli importi fatturati a fronte della mancata fruizione sia del servizio voce che del servizio Adsl.

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n.173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A., limitandosi a rappresentare che il ritardo è dipeso dall'impossibilità di installare le apparecchiature necessarie al funzionamento a causa di rifiuto dell'istante, senza peraltro fornirne prova alcuna, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al ritardo nella procedura di attivazione del servizio voce e del servizio Adsl nel periodo suindicato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo di euro 870,00 a titolo di indennizzo a copertura della ritardata attivazione del servizio voce per il numero di 29 giorni intercorrenti dal 12 aprile 2012 all'11 maggio 2012 (computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per ciascuna delle due utenze come previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS), e dell'importo di euro 435,00 per il numero di 29 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio Adsl dal 12 aprile 2012 all'11 maggio 2012 (computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS), nonché all'annullamento degli importi fatturati dal 1 marzo 2012;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per la procedura conciliativa esperita presso il Corecom Sicilia e per la presente procedura, in considerazione del fatto che l'utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 25 luglio 2012 dalla sig.ra Salpietro, è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti ed il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 870,00 (ottocentosettanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 29 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico dal 12 aprile 2012 all'11 maggio 2012 per ciascuna delle due utenze telefoniche secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 29 giorni di ritardata attivazione del servizio Adsl dal 12 aprile 2012 all'11 maggio 2012 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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

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

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 21 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Laura Aria