

Delibera n. 129/11/CIR
Definizione della controversia
Apm / Bt Italia S.p.a
(proc. gu 14/538/08)
l'Autorita'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 novembre 2011;

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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 16 aprile 2008 prot. n. 23078 con la quale l'avv. Marco Locati in nome e per conto della società APM, 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 12 maggio 2008, prot. n. 27896 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 25 giugno 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella suindicata udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

La società APM, titolare del contratto di abbonamento per il servizio telefonico ed il servizio ADSL attivato in data 17 ottobre 2005 sulle utenze telefoniche: n.ri 039-617xxx, 039-6012yyy, 039-6012zzz e 039-6012uuu lamenta l'impossibilità di effettuare e ricevere chiamate telefoniche, di utilizzare la trasmissione dati, nonché di usufruire del servizio internet. Contesta, altresì, l'inefficacia dei due interventi tecnici effettuati dalla società BT Italia S.p.A. in considerazione della mancata risoluzione dei disservizi lamentati. In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- a seguito dell'attivazione avvenuta in data 17 ottobre 2005, immediatamente la AMP riscontrava l'impossibilità di effettuare e ricevere chiamate telefoniche, di trasmissione dati, nonché di usufruire del servizio internet;
- pertanto, chiedeva la risoluzione dei possibili problemi tecnici esistendo inoltrando vari solleciti rispettivamente in data 20 gennaio 2006, 23 gennaio 2006, 25 gennaio 2006, 31 gennaio 2006, 17 febbraio 2006, 26 luglio 2006, 31 luglio 2006 1 agosto 2006, 2 agosto 2006, 25 agosto 2006, 1 settembre 2006, 6 settembre 2006, 7 settembre 2006, 8 settembre 2006, 12 settembre 2006 e 13 settembre 2006;
- in seguito alle numerose segnalazioni e i solleciti inoltrati di volta in volta, e ai successivi interventi tecnici che non avevano avuto alcun esito positivo, la BT Italia S.p.A. rescindeva dal contratto in data 8 settembre 2006 poiché non era in grado di fornire il servizio richiesto;
- in seguito alla rescissione del contratto operata dalla BT Italia S.p.A., la APM continuava a ricevere fatture ed in particolare le fatture che computano i periodi: dal 1 settembre 2006 al 30 settembre 2006, dal 1 ottobre 2006 al 31 ottobre 2006, dal 1 giugno 2006 al 31 agosto 2006, dal 1 giugno 2007 al 30 giugno 2007, lamenta inoltre la ricezione delle fatture, del 15 dicembre 2006, del 15 gennaio 2007, del 15 luglio 2007;
- alla luce di quanto esposto in sede conciliativa, l'utente chiedeva, oltre che ad un indennizzo in base a quanto stabilito dall'articolo 6.2 della Carta dei Servizi di BT Italia, un risarcimento danni non quantificato. La società BT Italia S.p.A. non presentava alcuna memoria scritta né presenziava all'udienza di conciliazione

II. Motivi della decisione

In primo luogo, va evidenziato che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alle richieste di assistenza in ordine ai disservizi lamentati, né è si attivata a fronte delle richieste di intervento e di portabilità delle numerazioni in epigrafe. L'articolo 5.2 della Carta dei Servizi sancisce: *“BT Italia si impegna a: provvedere alla riparazione dei guasti ed il ripristino del servizio con la massima sollecitudine, seguendo un criterio di priorità che privilegi la soluzione dei guasti più gravi e, comunque, entro 72 ore, salvo casi di particolare complessità o non dipendenti da BT Italia, come più precisamente indicato nei contratti; ove il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti sia imputabile ad BT Italia, il cliente avrà diritto all'indennizzo di cui il successivo punto 6.2.”* Il successivo articolo 6.2 della Carta dei Servizi stabilisce che: *“Nei casi di*

comprovato inadempimento direttamente imputabile a BT Italia agli obblighi espressamente previsti ai precedenti punti 5.1 e 5.2, il Cliente può chiedere a BT Italia un indennizzo di 5 Euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni. L'importo dovuto a titolo di indennizzo sarà imputato nel primo ciclo di fatturazione utile.”.

PERTANTO la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare e continuo, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP, provvedendo alla corretta erogazione del servizio sino all'istanza di risoluzione contrattuale, nonché avrebbe dovuto osservare gli obblighi e gli impegni contrattuali sopra esposti.

Ne discende che la liquidazione del 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, cui si correla l'insorgere dell'obbligo di indennizzo. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a dimostrare il corretto funzionamento dei servizi voce, dati ed internet ADSL;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nella fattispecie in questione è ravvisabile la responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., in capo alla società BT Italia S.p.A.;

RITENUTO, che, attesa la responsabilità esclusiva della società BT Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di indennizzi nella misura di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nella riparazione dei servizi sino ad un massimo di 15 giorni, previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali 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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante bonifico bancario, all'APM, l'importo di euro 1.185,00 a titolo di indennizzo, da intendersi al netto delle eventuali somme già corrisposte all'utente, computato moltiplicando il parametro giornaliero di euro 5,00 previsto dall'art. 6.2, delle Carta dei Servizi: per un periodo che va dal 14 gennaio 2006 al 8 settembre 2006, ossia per 237 giorni, nonché euro 200,00 a titolo di rimborso spese di procedura complessivamente sostenute ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera 173/07/CONS; la società APM ha diritto, altresì, al totale rimborso dei canoni versati per l'intera durata del contratto.

Le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

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 e successive modifiche ed integrazioni.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento di cui alla 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.

L'operatore di telecomunicazioni è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 del medesimo.

Roma, 3 novembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola