

DELIBERA N. 141/10/CIR

Definizione della controversia  
Bistazzoni / BT Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 17 dicembre 2010;

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 10 dicembre 2007 prot. n. 73689/07 con la quale l'avv. Stefano Fabbiani in nome e per conto del sig. Bistazzoni, 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 21 gennaio 2008 (prot. n. 2891/08) 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 13 febbraio 2008;

UDITA la parte istante come si evince dal verbale della suindicata udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

Il sig. Bistazzoni, titolare del contratto di abbonamento per il servizio telefonico ed il servizio ADSL attivato in data 11 maggio 2007 sull'utenza telefonica n. xxxx, 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:

- i. a seguito dell'attivazione avvenuta in data 11 giugno 2007, già successivamente in data 6 agosto 2007 riscontrava l'impossibilità di effettuare e ricevere chiamate telefoniche, di utilizzare la trasmissione dati, nonché di usufruire del servizio internet;
- ii. pertanto, chiedeva la risoluzione dei possibili problemi tecnici esistenti inoltrando vari solleciti rispettivamente in data 17 agosto 2007, 21 agosto 2007 e 27 agosto 2007;
- iii. nonostante le numerose segnalazioni e i solleciti inoltrati di volta in volta, e i successivi due interventi tecnici, stante il perdurare dei problemi riscontrati, richiedeva la risoluzione contrattuale in data 23 ottobre 2007;
- iv. solamente in data 20 febbraio 2008, dopo l'ennesima segnalazione avvenuta in data 29 gennaio 2008, l'operatore provvedeva formalmente al recesso dal contratto;
- v. alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, tramite l'avv. Stefano Fabbiani, oltre ad un indennizzo in base a quanto stabilito dall'articolo 6.2 della Carta dei Servizi di BT Italia, un risarcimento danni di euro 10.000,00.

La società BT Italia S.p.A. presentava in data 4 marzo 2008 una nota nella quale confermava che l'utenza n. xxxx era stata oggetto di cessione in Number Portability in data 20 febbraio 2008 a seguito della gestione del recesso dallo stesso presentato in data 23 ottobre 2007 e successivo sollecito in data 29 gennaio 2008. Inoltre evidenziava che l'ultima comunicazione faceva riferimento a disservizi patiti nel periodo dal 6 agosto 2007 al 31 agosto 2007 e che successivamente a tale data non risultano ulteriori segnalazioni di guasto all'ufficio tecnico.

## **II. Motivi della decisione.**

In primo luogo, si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alle richieste di assistenza in ordine ai disservizi lamentati, né si è attivata a fronte delle richieste di intervento e di portabilità delle numerazioni in epigrafe. Inoltre l'operatore telefonico 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

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.”.*

CONSIDERATO 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 indennitario. 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 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 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;

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.;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, 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 assegno bancario, al sig. Bistazzoni, l'importo di euro 2.580,00 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:

- i. per n. 198 giorni di mancata fruizione del servizio ADSL, per il periodo di riferimento dal 6 agosto 2007 al 20 febbraio 2008;
- ii. per n. 198 di mancato utilizzo del servizio voce, per il periodo di riferimento dal 6 agosto 2007 al 20 febbraio 2008;
- iii. per n. 120 giorni di ritardo nella richiesta della portabilità, per il periodo di riferimento dal 23 ottobre 2007 al 20 febbraio 2008.

È 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.

2. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. 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. 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'articolo 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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 dello stesso.

Roma, 17 dicembre 2010

ILPRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola