DELIBERA N. 156/11/CIR

Definizione della controversia F. S. di Calvi / BT Italia S.p.A. (GU14/866/11)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 12 dicembre 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 "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. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, 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 10 agosto 2011 acquisita al protocollo generale al n.42085/11/NA con la quale il sig. Calvi, titolare della ditta individuale F. S., 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 dell'11 novembre 2011 prot. n. U/62540/11 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;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Calvi, titolare della ditta individuale F. S., intestataria delle utenze telefoniche n. 0445.575xxx e n.0445.579xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico protrattasi dal 23 febbraio 2010 all'8 marzo 2010, nonché l'inibizione del traffico in entrata dal 9 marzo 2010 al 27 marzo 2010 che ha interessato le predette utenze.

In particolare, l'istante, già cliente Fastweb, in data 7 dicembre 2009 richiedeva il passaggio in BT Italia, mediante la sottoscrizione di un contratto business denominato "Vip Go 20 Mega". Tuttavia, la società BT Italia S.p.A. non solo non provvedeva all'attivazione del profilo contrattuale richiesto, ma dal 23 febbraio 2010 all'8 marzo 2010 sospendeva il servizio di fonia vocale inerente ad entrambe le utenze, che venivano poi ripristinate limitatamente al traffico in uscita dal 9 marzo 2010.

Attesa l'impossibilità di usufruire del servizio richiesto, alla fine del mese di marzo 2010 l'istante richiedeva la migrazione della numerazione in Fastweb.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto il risarcimento dei danni per l'importo di euro 8.750,00 a ristoro dei disagi subiti dalla propria attività commerciale.

La società BT Italia S.p.A., con nota dell'11 novembre 2011, inviata per le vie brevi a mezzo email ha rappresentato che *"per quanto concerne il disservizio dal 23 febbraio 2010 al 5 marzo 2010, data quest'ultima di intervento tecnico, è occorso un disallineamento tra i sistemi di interfaccia delle migrazioni. Per quanto concerne il disservizio successivo, l'imputabilità è dipesa da un rifiuto del cliente che ha respinto il tecnico in data 5 marzo 2010, disservizio che però è stato fermato in tempo quando si è capito che il cliente, contrariamente a quanto sostenuto in precedenza, voleva l'attivazione"*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *"L'Autorità, 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". Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico, nonché alla conseguente parziale quanto irregolare funzionalità di ciascuna delle due linee telefoniche: pertanto, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio voce sulle utenze in epigrafe per il numero complessivo di 14 giorni intercorrenti dal 23 febbraio 2010 all'8 marzo 2010 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 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*, 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 e per ciascuna utenza interessata dal disservizio.

Diversamente, a fronte del disservizio derivante dall'inibizione del traffico in entrata, e quindi dall'erogazione parziale ed irregolare del servizio di fonia vocale che però non ha comportato la completa interruzione del servizio stesso per il numero di 19 giorni nel periodo di riferimento intercorrente dal 9 marzo 2010 al 27 marzo 2010 ricorrono gli estremi per la liquidazione un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* previsto dall'articolo 5, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, parametro anche 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" delle due utenze interessate dal disservizio.

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A., limitandosi a palesare la sussistenza di un rifiuto del cliente in sede di intervento tecnico, rifiuto che peraltro è stato smentito dalle copie dei rapporti di servizio rispettivamente del 5 marzo 2010 e dell'8 marzo 2010, prodotte in copia agli atti dall'istante, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce, nonché alla relativa parziale funzionalità nell'arco temporale sopra citato;

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 420,00 a titolo di indennizzo a copertura della mancata erogazione del servizio voce per il numero di 14 giorni intercorrenti dal 23 febbraio 2010 all'8 marzo 2010 (computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die per ciascuna

utenza previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS), nonché dell'importo di euro 190,00 a titolo di indennizzo per l'irregolare erogazione del servizio per il numero di 19 giorni intercorrenti dal 9 marzo 2010 al 27 marzo 2010 (computato secondo il parametro di euro 5,00 pro die per ciascuna utenza previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS);

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Veneto, e del fatto che l'utente non 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 Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 10 agosto 2011 dal sig. Calvi, titolare della ditta individuale F. S., è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 14 giorni di mancata erogazione del servizio voce dal 23 febbraio 2010 all'8 marzo 2010 e dal 21 gennaio 2011 al 2 febbraio 2011 per ciascuna delle due utenze in epigrafe secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 190,00 (centonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,00 per il numero di 19 giorni di irregolare erogazione del servizio voce dal 9 marzo 2010 al 27 marzo 2010 per ciascuna delle due utenze interessate dal disservizio secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

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

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.

Roma, 12 dicembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola