

Delibera n. 3/10/CIR

Definizione della controversia TECNOSTAMPI / Bt Enia telecomunicazioni S.p.A.

I'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 27 gennaio 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 "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 l'istanza del 7 aprile 2009 prot. n. 29065/09/NA con la quale il sig. XXXX, in qualità di legale rappresentante della società XXXX, rappresentata e difesa dall'avv. XXXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Enia Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota del 25 maggio 2009 prot. n. U/40862/08/NA 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 dicembre 2009;

VISTA la nota del 10 dicembre 2009 con la quale la società BT Enia Telecomunicazioni S.p.A. ha comunicato la disponibilità a partecipare a mezzo collegamento telefonico all'udienza di discussione della controversia;

UDITE le parti nel corso della 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 società XXXX, in persona del legale rappresentante sig. XXXX, intestataria delle utenze telefoniche n. xxxx e n. xxxx, contesta il malfunzionamento del servizio VIP CLUB(voce & Internet larga banda + VAS) come da contratto sottoscritto in data 2 novembre 2006 con la società BT Enia Telecomunicazioni S.p.A..

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

1. a fronte della sottoscrizione contrattuale del 2 novembre 2006, la società BT Enia Telecomunicazioni S.p.A. attivava il servizio richiesto VIP CLUB (voce & Internet larga banda + VAS) in data 24 gennaio 2007, previa fornitura della componente fonia del servizio tramite la modalità di preselezione automatica dell'operatore (CPS) a far data dal 23 dicembre 2006;
2. pur tuttavia, a decorrere dall'attivazione avvenuta con effettivo distacco delle linee da Telecom Italia in data 24 gennaio 2007, la società XXXX. riscontrava l'impossibilità di fruire dei servizi richiesti, in quanto il servizio voce, il servizio fax, nonché il collegamento ADSL non erano funzionanti: tali disservizi venivano puntualmente segnalati;
3. a seguito dei tempestivi reclami, la società BT Enia Telecomunicazioni S.p.A. predisponiva due interventi tecnici rispettivamente in data 25 gennaio 2007 ed in data 31 gennaio 2007, che però non sortivano alcun effetto risolutivo in ordine alla problematica dell'isolamento delle linee;
4. pertanto, attesa l'impossibilità di usufruire dei servizi richiesti, confermata peraltro dall'esito di un'ulteriore verifica tecnica predisposta in loco in data 6 febbraio 2007, la ricorrente richiedeva l'annullamento del contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, formalizzandone l'invio, anticipato a mezzo fax, con successiva raccomandata A.R., prodotta in copia agli atti;
5. successivamente all'inoltro della disdetta contrattuale, formalizzata in data 8 febbraio 2007, con contestuale richiesta di rientro delle numerazioni in Telecom Italia, le due utenze in epigrafe venivano riattivate rispettivamente solo in data 23 febbraio 2007 e 6 marzo 2007;
6. mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto il risarcimento del danno nella misura non inferiore ad euro 60.000,00, nonché il rimborso delle spese sostenute a titolo di canoni, di contributi di attivazione del servizio, oltre quelle onerate per il successivo rientro in Telecom.

La società BT Enia Telecommunicazioni S.p.A., udita in conference call in data 11 dicembre 2009, ha rappresentato quanto segue “*per quanto concerne il disservizio, senza ammissione di alcuna responsabilità, propone la liquidazione dell’indennizzo per il mancato funzionamento della linea voce xxxx dal 25 gennaio 2007 al 31 gennaio 2007, in quanto a decorrere da quest’ultima data è stata predisposta la deviazione delle chiamate, a riprova del funzionamento del servizio fa presente che nel mese di febbraio è stato generato un traffico pari ad Euro 110,00 fatturato nel conto emesso in data 15 maggio 2007 di Euro 235,62, nonché la liquidazione dell’indennizzo per il mancato funzionamento della linea fax dal 25 gennaio 2007 al 7 febbraio 2007, data quest’ultima in cui è stato predisposto il servizio di trasferimento di linea. In ordine alla disdetta contrattuale del 7 febbraio 2007, fa presente che essa è stata gestita nella tempistica contrattuale*”.

## **II. Valutazioni in ordine al caso in esame**

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, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall’articolo 19, comma 4, della citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, per quanto concerne la causa petendi, nella specie la mancata fruizione del servizio VIP CLUB, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società BT Enia Telecommunicazioni S.p.A. ai sensi dell’articolo 1218 del codice civile, in quanto nonostante gli interventi tecnici predisposti a seguito delle richieste della ricorrente, la società BT Enia Telecommunicazioni S.p.A. non ha mai provveduto a comunicare alla società XXXX le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi puntualmente segnalati, né ha fornito alla ricorrente alcuna informativa in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell’art. 4 della delibera n. 179/03/CSP, sulle effettive condizioni tecniche di attivazione e di funzionamento che aveva richiesto. Il predetto obbligo informativo, inoltre, è assunto dalla stessa società nella propria Carta dei Servizi, ai sensi dell’articolo 5, comma 1, secondo il quale la società BT Enia Telecommunicazioni S.p.A. si impegna a comunicare le modalità di attivazione del servizio, i tempi di attivazione dello stesso, garantendo così una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti, in conformità al principio di trasparenza. Inoltre, la medesima Carta dei Servizi prevede al successivo articolo 5, comma 2, in materia di irregolare funzionamento, che BT Enia Telecommunicazioni S.p.A. si impegni a mettere a disposizione dei clienti un servizio di assistenza e che provveda alla riparazione dei guasti e al ripristino del servizio con massima sollecitudine. Nel caso di specie, il servizio assistenza è stato tutt’altro che efficiente; parimenti, dalla documentazione allegata si evince la mancata risoluzione, nella

tempistica prevista, della problematica tecnica.

Alla luce delle predette considerazioni, sulla base delle dichiarazioni rese in sede di udienza ed in considerazione del volume di traffico generato nel mese di febbraio 2007 dall'utenza pari ad euro 110,00, fatturato nel conto di euro 235,62 emesso in data 15 maggio 2007, si deve evidenziare che, in assenza di prova contraria, la mancata fruizione del servizio voce inerente all'utenza n.xxxx è da circoscriversi al numero di 7 giorni intercorrenti tra il 25 gennaio 2007, termine ordinario di attivazione del servizio ed il 31 gennaio 2007, data in cui è stato predisposto il servizio di deviazione delle chiamate, laddove la mancata fruizione del servizio fax inerente all'utenza n.xxxx è da circoscriversi al numero di 14 giorni intercorrenti tra il 25 gennaio 2007, data di attivazione del servizio ed il 7 febbraio 2007, data di predisposizione del servizio di trasferimento di linea: tali disservizi sono da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Enia Telecomunicazioni S.p.A. ed in quanto tali implicano la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente.

In ordine alla liquidazione di un ulteriore indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL, si deve circoscrivere il predetto disservizio al periodo di riferimento intercorrente dal 17 dicembre 2006 all'8 febbraio 2007, data quest'ultima di disdetta del servizio VIP CLUB, per un totale di n.53 giorni, anche in considerazione di quanto previsto dalle condizioni di contratto che regolano il servizio VIP CLUB secondo cui *"a partire dal ricevimento del contratto sottoscritto da ambo le parti il servizio verrà attivato entro 45 giorni lavorativi"*.

In materia di garanzie offerte al cliente, la "Carta dei Servizi BT Enia Telecomunicazioni S.p.A." stabilisce: *"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"*.

RILEVATO che la società BT Enia Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente e non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata attivazione del servizio VIP CLUB;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risultano giustificati gli importi di euro 60,98 e di euro 225,25 addebitati rispettivamente nelle fatture nn. A2006-32973 e A2007-2817 emesse in data 29 dicembre 2006 e in data 15 febbraio 2007, nonché quelli fatturati successivamente in considerazione anche della predetta richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile;

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 Enia Telecomunicazioni S.p.A., con conseguente

obbligo della stessa alla corresponsione degli indennizzi ed al rimborso delle spese sostenute dall'utente per la riattivazione del servizio con l'operatore Telecom Italia S.p.A., pari ad euro 400,00;

RITENUTO altresì, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal limite temporale (Euro 5 fino ad un massimo di 15 giorni) previsti dalla Carta dei Servizi BT Enia Telecommunicazioni S.p.A., in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come 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 ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera n.179/03/CSP;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di Euro 100,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso con esito negativo per mancata costituzione dell'operatore, e che l'istante ha sostenuto le spese di rappresentanza nella presente procedura svolta in regione diversa da quella di residenza;

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 Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

La società BT Enia Telecommunicazioni S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla società XXXX, in data 7 aprile 2009, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 370,00 (trecentosettanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,00 per il numero di 21 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico, 7 giorni per l'utenza n.xxxx nel periodo di riferimento dal 25 gennaio 2007 al 31 gennaio 2007 e 14 giorni per l'utenza n.xxxx nel periodo intercorrente dal 25 gennaio 2007 al 7 febbraio 2007, e per il numero di 53 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, nel periodo intercorrente dal 17 dicembre 2008 all'8 febbraio 2007 in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di BT Enia Telecomunicazioni S.p.A.;
- ii) euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di rimborso dei costi di riattivazione sostenuti per il rientro delle numerazioni in Telecom Italia;
- iii) euro 60,98 (sessanta/98) ed euro 225,25 (duecentoventicinque/25) a titolo di rimborso degli importi addebitati per canoni e contributo di attivazione rispettivamente nelle fatture nn. A2006-32973 e A2007-2817 emesse in data 29 dicembre 2006 e in data 15 febbraio 2007;
- iv) 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.

Le somme di cui ai punti i), ii), iv) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società medesima è tenuta a provvedere alla regolarizzazione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi fatturati a decorrere dalla data di sottoscrizione contrattuale, allo stato insoluti e per l'effetto, all'annullamento *in toto* della posizione debitoria pendente in capo alla società Tecnostampi S.n.c., astenendosi dal porre in essere eventuali azioni monitorie dirette al recupero crediti.

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, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile 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'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Napoli, 27 gennaio 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola