

DELIBERA n. 37/08/CIR  
definizione della controversia S. Ambiente s.r.l. / BT Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 maggio 2008;

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 7 novembre 2007 prot. n. 66546/07 con la quale l'avv. XXX in nome e per conto della società XXX, 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 20 novembre 2007 (prot. n. 69614/07) 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 9 gennaio 2008;

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

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

La società XXX, titolare del contratto di abbonamento per il servizio telefonico ed il servizio ADSL attivato nel luglio del 2006 sulle utenze telefoniche: YYY – YYY– YYY, lamentava il malfunzionamento dei servizi richiesti, ed in particolare l'impossibilità di ricevere chiamate telefoniche locali, nazionali, internazionali, trasmissione dati, nonché di usufruire del servizio internet. Contesta, altresì, il mancato rilascio della disponibilità della linea per passaggio ad altri operatori a seguito della richiesta di disattivazione dei predetti servizi. In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- dopo l'attivazione avvenuta nel mese di luglio del 2006, già si presentavano i primi malfunzionamenti che venivano prontamente segnalati in data 23.10.2006;
- in pari data, veniva richiesta alla società BT Italia S.p.A. la portabilità del numero verso la società Telecom Italia S.p.A.;
- in seguito al perdurare dei disservizi, con due solleciti avvenuti rispettivamente in data 09.01.2007 e 25.01.2007, si chiedeva la risoluzione del contratto e la portabilità dei numeri verso Telecom provvedendo, nel frattempo, al regolare pagamento delle fatture emesse dall'operatore;
- nonostante le numerose segnalazioni e solleciti inoltrati di volta in volta, nonché la richiesta di risoluzione contrattuale, la società BT Italia S.p.A. non provvedeva alla liberazione della linea telefonica;
- solamente nel giugno del 2007, dopo dodici mesi di disservizi e otto mesi dalla richiesta della portabilità, veniva attivata la portabilità delle utenze in favore di Telecom Italia S.p.A.;
- alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, tramite l'avv. XXX, un indennizzo pari ad Euro 8.000,00, nonché il rimborso delle fatture pagate.

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

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 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 a 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 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;

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 ed internet ADSL;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, 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.;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla società XXX l'importo di Euro 4560,00, da intendersi al netto delle eventuali somme già corrisposte all'utente, moltiplicando l'importo di Euro 5,00 previsto dall'art. 6.2, delle Carta dei Servizi:

1) per n. 335 giorni di impossibilità ad utilizzare adeguatamente il servizio ADSL, per il periodo di riferimento dal 23 luglio 2006 al 23 giugno 2007;

2) per n. 335 di impossibilità ad utilizzare adeguatamente il servizio voce, per il periodo di riferimento dal 23 luglio 2006 al 23 giugno 2007;

3) per n. 242 giorni di ritardo nella richiesta della portabilità, per il periodo dal 23 ottobre 2006 al 23 giugno 2007;

oltre al rimborso delle seguenti fatture:

A 2006-821299 del 15.11.2006 di Euro 448,50;

A 2006-896325 del 15.12.2006 di Euro 460,01;

A 2007-54827 del 15.01.2007 di Euro 497,22;

A 2007-135925 del 15.02.2007 di Euro 454,18;

A 2007-214073 del 15.03.2007 di Euro 439,01;

A 2007-299934 del 15.04.2007 di Euro 447,19;

A 2007-380482 del 15.05.2007 di Euro 437,64;

A 2007-489764 del 15.06.2007 di Euro 86,92;

infine, in base a quanto disposto dall'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, il rimborso delle spese relativamente all'espletamento della procedura per Euro 339,47.

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

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.

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.

Roma, 14 maggio 2008

ILPRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola