



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 45/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ASSOCIAZIONE AGOSTINI/BT ITALIA S.P.A.
(GU14/488/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Agostini del 7 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'Associazione Agostini Arnaldo, in persona del Presidente *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche nn. 0810169xxx e 0810169yyy, sottoscrittrice di una proposta di abbonamento *business*, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società BT Italia S.p.A., previa migrazione delle predette numerazioni.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 14 giugno 2016 sottoscriveva un contratto Multiservizio con la società BT Italia S.p.A. che prevedeva la portabilità delle predette risorse numeriche. A fronte di numerosi solleciti di attivazione del servizio al centro assistenza clienti, rimasti inevasi, l'istante si vedeva costretto ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e contestualmente a richiedere l'adozione di provvedimento temporaneo. Solo in sede conciliativa, la società BT Italia S.p.A. comunicava l'impossibilità tecnico - organizzativa di attivazione dei servizi

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione di entrambi i servizi, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. con nota del 21 marzo 2017 si è limitata a riportare il riscontro fornito a fronte dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo presentata contestualmente alla procedura conciliativa, ovvero l'esito negativo delle verifiche di fattibilità tecnico - organizzativa, quale causa ostativa della mancata attivazione dei servizi, ai sensi dell'articolo 5, delle Condizioni generali di abbonamento.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si deve evidenziare che dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia del modulo contrattuale di adesione al contratto c.d. "Multiservizio" si evince che l'acquisizione della richiesta di attivazione di entrambi i servizi è avvenuta in data 14 giugno 2016. Tanto premesso, in considerazione della "franchigia" dei 45 giorni lavorativi prevista dalle Condizioni generali di contratto pubblicizzata anche sul sito web, a fronte della predetta richiesta contrattuale, la mancata attivazione del servizio voce e del servizio ADSL su entrambe le utenze telefoniche in epigrafe è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 30 luglio 2016 al 7 marzo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2017 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento) per il numero di 220 giorni.

Al riguardo, si deve evidenziare che per quanto concerne la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, oggetto di contestazione, l'articolo 5, delle Condizioni generali di abbonamento di BT Italia prevede espressamente, in tema di riserva di verifica tecnica, economica ed amministrativa propedeutica alla fornitura dei servizi che *“l'efficacia del contratto è subordinata all'esito positivo delle seguenti verifiche di fattibilità tecnico - organizzativa che BT effettuerà successivamente alla stipula del contratto: a) compatibilità delle apparecchiature che collegano il cliente alla rete BT; b) disponibilità delle risorse di rete di fornitori terzi; c) rilascio dei permessi da parte delle autorità preposte; d) fattibilità tecnica della migrazione del servizio da altro operatore. Qualora dette verifiche avessero esito negativo, il Contratto si intenderà dunque privo di effetti e non vincolante in alcun modo né per BT né per il Cliente, i quali conseguentemente non avranno reciprocamente nulla a che pretendere a qualsivoglia titolo o ragione con riferimento al Contratto”*. Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che la società medesima non ha fornito la prova di eventi giustificativi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, richiamate peraltro dal comma 1, del sopra citato articolo 5, delle Condizioni generali di abbonamento. Nello specifico, si deve puntualizzare che solo in sede conciliativa la predetta società, a seguito della contestuale procedura di adozione di provvedimento temporaneo, si è limitata a rappresentare l'impossibilità tecnico - organizzativa di attivazione dei servizi, ma non ha documentato la sussistenza delle asserite, quanto non provate, cause ostative e non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di impedimento amministrativo e/o tecnico, incidente sul *delivery* della richiesta di attivazione; impedimento comunque opinabile, in assenza di apposita documentazione giustificativa. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale *“ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.

Ne consegue che l'accertata responsabilità della mancata migrazione delle utenze telefoniche nn. 0810169xxx e 0810169yyy, ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A. implica la liquidazione dell'indennizzo deve computarsi secondo parametro previsto dall'articolo 3, comma 3, del *Regolamento indennizzi* secondo il quale *“se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*, in considerazione del fatto che entrambe le utenze, nella disponibilità dell'attuale operatore Telecom Italia S.p.A., non sono state comunque disservite. Nel caso di specie, il parametro di euro 1,50 *pro die* (pari ad un quinto di euro 7,50 *pro die* previsto al comma 1, del sopracitato articolo) deve essere computato in misura pari al doppio per entrambe le utenze, in conformità a quanto previsto dall'articolo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* delle predette numerazioni interessate dal disservizio.

Parimenti la mancata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania, conclusasi con esito negativo per mancata comparizione della società Telecom Italia S.p.A. e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Agostini, in qualità di Presidente dell'omonima associazione, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.320,00 (milletrecentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 220 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente a ciascuna delle utenze telefoniche in epigrafe, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 2 e 3, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 660,00 (seicentossessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 220 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 2 e 3, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 4 maggio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi