

DELIBERA n. 6/09/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 5 febbraio 2009;

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'art.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'art. 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 25 agosto 2008 prot. n. 52587/08/NA con la quale l'avv. XXX, rappresentato e difeso dall'avv. 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 4 settembre 2008 prot. n. U/54528/08/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 4 novembre 2008;

VISTA la nota del 4 novembre 2008 prot. n. 69776 con la quale la società BT Italia S.p.A. richiedeva il differimento dell'udienza di discussione della controversia, al fine di completare le verifiche in corso;

VISTA la nota del 3 novembre 2008 prot. n. 69384 con la quale l'avv. XXX in nome e per conto dell'avv. XXX ha presentato memoria difensiva, ad integrazione dell'istanza introduttiva, ai sensi dell'art. 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

VISTA la nota del 28 novembre 2008 prot. n. 75182 con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha convocato una seconda udienza di discussione per la data del 17 dicembre 2008, come richiesto dalla società BT Italia S.p.A.;

PRESO ATTO della mancata costituzione di entrambi le parti nella suindicata udienza di discussione della controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è risultato che:

L'avv. XXX, intestatario dell'utenza telefonica: YYY, rappresentato e difeso dall'avv. XXX, giusta procura in atti, contesta il malfunzionamento del servizio di fonia vocale e del servizio internet a far data dall'attivazione, avvenuta nel mese di giugno 2008.

In particolare l'utente ha rappresentato che:

- a) a seguito di contatto telefonico outbound, sottoscriveva un contratto di abbonamento per il servizio voce e il servizio internet alta velocità con la società BT Italia S.p.A.;
- b) la società BT Italia S.p.A., nel mese di giugno 2008, provvedeva all'installazione dell'impianto idoneo a garantire la fruizione del servizio voce e della connessione richiesta, collocando presso lo studio legale dell'avv. XXX quanto necessario al fine di dare esecuzione al contratto di abbonamento sottoscritto;
- c) a far data dall'attivazione, ed in particolare qualche ora dopo l'intervento tecnico eseguito dai tecnici della società BT Italia S.p.A., l'avv. XXX riscontrava lo scorretto funzionamento del servizio telefonico e del servizio internet e la conseguente interruzione dei predetti servizi inerenti all'utenza in epigrafe;

- d) attesa la continua ed estenuante impossibilità di fruire in modo regolare e continuo dei servizi richiesti e di stabilire una connessione ADSL con la rete Internet sin dalla data iniziale di installazione, sollecitava ripetutamente la società stessa mediante contatto telefonico con il servizio assistenza clienti “195”,
- e) pur tuttavia, nonostante le estenuanti attese, gli addetti al servizio clienti non fornivano precise informazioni circa la causa del disservizio, e non indicavano la tempistica occorrente per la relativa risoluzione;
- f) stante la noncuranza dimostrata dalla società BT Italia S.p.A. in ordine alle segnalazioni telefoniche di disservizio, l’avv. XXX inoltrava due reclami scritti a mezzo raccomandata A.R. rispettivamente del 1 luglio 2008 e del 4 luglio 2008: in particolare, con la nota del 4 luglio 2008, richiedeva il rientro in Telecom Italia S.p.A., previo rilascio del codice di migrazione;
- g) ciononostante, la società BT Italia S.p.A. non solo non forniva riscontro ai predetti reclami, ma non si attivava neppure a predisporre un intervento tecnico diretto alla risoluzione del disservizio più volte segnalato, al fine di garantire il regolare e continuo funzionamento dei servizi richiesti.
- La società BT Italia S.p.A., con nota del 4 novembre 2008, ha richiesto il differimento dell’udienza di discussione della controversia *“in considerazione delle verifiche in corso”*. Successivamente con nota del 19 novembre 2008, si è dichiarata disponibile *“ senza riconoscimento alcuno ed al solo fine di definire bonariamente la controversia pendente in AGCOM, a corrispondere all’avv. XXX l’importo onnicomprensivo di Euro 1.000,00, a titolo di risarcimento danni e spese, oltre allo storno delle fatture ad oggi emesse e non corrisposte pari all’importo di Euro 359,37, onde definire la pendenza”*. La società BT Italia S.p.A., limitandosi a formulare la predetta proposta transattiva, ha disatteso il secondo avviso di convocazione per l’udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 17 dicembre 2008: udienza quest’ultima differita su espressa richiesta della società stessa.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In ordine al malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio internet,

sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società BT Italia S.p.A. ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in quanto a fronte dei due reclami scritti, documentati in copia agli atti, e dalle richieste di chiarimenti inoltrate a mezzo servizio assistenza clienti, la società BT Italia S.p.A. non ha mai provveduto a comunicare all'avv. XXX, le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi puntualmente segnalati, né ha fornito al 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'art. 5, comma 2, in materia di irregolare funzionamento, secondo il quale *“BT Italia S.p.A. si impegna a mettere a disposizione dei clienti un servizio di assistenza, nonché a provvedere alla riparazione dei guasti e al ripristino del servizio con 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”*. Nel caso di specie, il servizio assistenza è stato tutt'altro che efficiente, in quanto inesistente; parimenti, dalla documentazione allegata si evince la mancata risoluzione del guasto più volte segnalato, nella tempistica prevista delle 72 ore.

All'esito dell'istruttoria è emerso che il malfunzionamento del servizio voce e del servizio internet ha interessato l'utenza in epigrafe per il periodo di riferimento*1 giugno 2008 – 11 novembre 2008*, in considerazione del fatto che l'utenza YYY è rientrata successivamente in Telecom Italia S.p.A. in data 14 novembre 2008, a seguito di istanza di adozione di provvedimento temporaneo, presentata dall'avv. XXX ai sensi degli articoli 5, comma 10, e 21 della delibera n.173/07/CONS, nel corso della procedura di definizione della controversia de qua.

Il predetto malfunzionamento, in assenza di prova contraria, 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.

In ordine alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce ed internet, si deve evidenziare che nel suddetto periodo di riferimento*1 giugno 2008 – 11 novembre 2008* l'utenza in questione ha funzionato soltanto per sette giorni: il 7 settembre 2008 (1 giorno) e dal 12 settembre 2008 al 17 settembre 2008 (6 giorni). Pertanto, nel calcolo della misura dell'indennizzo, non vanno quindi computati i primi tre giorni di malfunzionamento (entro i quali la società BT Italia S.p.A. avrebbe potuto riparare il guasto, secondo la

tempistica delle 72 ore previste dall'art. 5, comma 2 della Carta dei Servizi) ed i 7 giorni su indicati nei quali l'utenza ha funzionato correttamente.

Alla luce delle predette considerazioni, i giorni interessati dal malfunzionamento dei relativi servizi da indennizzare, secondo il parametro di riferimento previsto dall'art. 6, comma 2, della Carta dei Servizi BT Italia S.p.A, che 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”*, ammontano complessivamente a 94.

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio voce e del servizio internet, nonchè alla mancata riparazione del guasto nella tempistica delle 72 ore, prevista dall'art. 5, comma 2, della Carta dei Servizi BT Italia S.p.A;

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP;

RILEVATO, inoltre, che la società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna prova in ordine né alla *“particolare complessità”* del guasto da riparare né all'imputabilità della mancata riparazione a cause estranee *“non dipendenti da BT Italia”*;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la pretesa creditoria di Euro 359,37 avanzata dalla società BT Italia S.p.A. per importi addebitati nel periodo di mancata fruizione del servizio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A.;

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 Italia 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;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa 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 Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente avv. XXX, l'indennizzo di Euro **940,00** (novecentoquaranta/00), quale somma complessiva computata moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di Euro 5,00 per il numero di 94 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico, e per il numero di 94 giorni di malfunzionamento del servizio internet, nel periodo di riferimento *1 giugno 2008 – 11 novembre 2008* in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di BT Italia S.p.A., oltre il rimborso, da corrispondersi secondo la medesima modalità, dell'importo di Euro **150,00** (centocinquanta/00) per le spese sostenute per la presente procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

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.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

La società medesima è tenuta a provvedere alla regolarizzazione amministrativa – contabile mediante lo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio, all'annullamento *in toto* della posizione debitoria pendente, astenendosi dal porre in essere eventuali azioni monitorie dirette al recupero crediti.

La società BT Italia S.p.A. è tenuta 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, 5 febbraio 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola