

DELIBERA n. 63/08/CIR
definizione della controversia A.C. s.r.l. / BT Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 17 luglio 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 "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 20 marzo 2008 prot. n. 15669/08/NA con la quale il sig. XXX, in qualità di amministratore 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 1 aprile 2008 prot. n. U/18531/08/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 7 maggio 2008;

VISTA la nota del 6 maggio 2008 prot. n. 26816 con la quale la società BT Italia S.p.A. ha presentato memoria difensiva, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

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

VISTA la nota del 12 maggio 2008 prot. n. U/27846/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha chiesto rispettivamente alle società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. ulteriore documentazione a completamento dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

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

La società XXX, in persona dell'amministratore sig. XXX, intestataria dell'utenza telefonica: YYY, contesta la mancata attivazione del servizio VIP (voce & Internet larga banda + VAS) come da contratto sottoscritto in data 5 gennaio 2007 con la società BT Italia S.p.A..

In particolare l'utente, nell'istanza introduttiva prodotta in data 20 marzo 2008, ha rappresentato che:

- a) dalla data di sottoscrizione contrattuale del 5 gennaio 2007, la società BT Italia S.p.A. non ha mai attivato il servizio richiesto VIP (voce & Internet larga banda + VAS), né ha mai provveduto a fornire riscontro in ordine al relativo inadempimento contrattuale;
- b) pertanto, il ricorrente ha richiesto l'annullamento del contratto, la rimozione dell'apparecchiatura installata dalla società BT Italia S.p.A. presso la sede della società, nonché la liquidazione di un congruo indennizzo per la mancata fruizione del servizio

- La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 7 maggio 2008, con memoria del 6 maggio 2008 ha rappresentato che *"in data 5/01/07 la società XXX, già intestataria del contratto Alb@voice Prima Business sottoscritto in data 19/08/02, chiedeva la migrazione delle linee sul profilo VIP VOIP. La richiesta di migrazione veniva inserita sui sistemi BT con l'offerta ITPSIL -S-010210, tuttavia non andava a buon fine per problemi di natura tecnica, come si evince in sede di verifica: TI/KO definitivo valori della linea ADSL non conformi e non migliorabili a causa dell'eccessiva distanza dalla centrale – Delivery della sede fallito. Sicchè il delivery dell'ordine veniva annullato"*. Al riguardo, ha premesso in via generale che l'attivazione del servizio, ai sensi dell'articolo 3 delle condizioni contrattuali, è subordinata alla preventiva verifica tecnica. Pertanto, il contratto, in caso di esito negativo delle verifiche tecniche, si intenderà privo di effetti e non vincolante per le parti. Nel caso di specie, ha eccepito che *"a seguito di verifica tecnica, successiva alla stipulazione del contratto, è stata*

rilevata l'impossibilità di garantire il servizio concordato, per cui le linee sono rimaste attive con il precedente piano contrattuale [Alb@voice](#) Prima Business, senza che ciò abbia comportato responsabilità alcuna per la società resistente in forza della previsione contenuta all'articolo 3 delle condizioni generali di contratto". Infine, la società medesima ha aggiunto che " ai sensi dell'articolo 12, comma 3, delle stesse condizioni contrattuali, non è imputabile alla società la responsabilità per danni al cliente conseguenti al ritardo nell'attivazione, all'interruzione o al malfunzionamento del servizio derivante dal fatto di terzi; difatti, nel caso di specie, l'impossibilità a deliberare l'offerta è dipesa dal rifiuto di Telecom Italia che non ha fornito il circuito per l'attivazione corretta del servizio".

- La società Telecom Italia S.p.A., nei confronti della quale è disposta l'integrazione del contraddittorio, ha prodotto la documentazione relativa al sistema informativo Pitagora, da cui si evince che il servizio telefonico inerente all'utenza: YYY è stato attivato con la società BT Italia S.p.A. in data 8 gennaio 2004. Di seguito, risulta un ordine di rientro in Telecom rifiutato in data 16 giugno 2005 per OLO richiedente. La società medesima, all'esito delle verifiche richieste, ha evidenziato che segnatamente all'utenza interessata non risultano sui sistemi richieste o attivazioni dei servizi ADSL Wholesale o Shared Access.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta nei confronti di Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti si evince la responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla mancata attivazione del servizio VIP a far data dalla sottoscrizione del contratto avvenuta il 5 gennaio 2007, in quanto la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare il mancato invio dell'ordinativo di migrazione della numerazione: nella specie, l'esibizione della copia della "lista ordini", pur consentendo una tracciamento di natura meramente ricognitiva dell'utenza, riveste una valenza indiziaria, non assurgente neppure a livello di prova presuntiva in pendenza di contestazione ed in assenza di alcuna richiesta di migrazione registrata sui sistemi informativi della società Telecom Italia S.p.A.

In ordine all'asserita impossibilità tecnica di attivazione, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna relazione tecnica attestante le risultanze delle verifiche svolte, nonché

l'esito negativo delle stesse. Pur in considerazione della riserva di verifica tecnica ed economica, prevista dall'articolo 3 delle condizioni generali di contratto, quale condizione preliminare di efficacia del contratto, si deve evidenziare che il comportamento tenuto dalla società BT Italia S.p.A., nel complesso della vicenda, è stato comunque connotato da negligenza, in quanto la società medesima non ha mai provveduto a comunicare alla società XXX le motivazioni tecniche in ordine alla mancata attivazione del servizio. In realtà, la parte istante avrebbe dovuto essere informata 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, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Un simile 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 Italia 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.

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la mancata attivazione del servizio VIP sull'utenza in epigrafe per il numero di 429 giorni nel periodo di riferimento*15 gennaio 2007, termine ordinario di attivazione del servizio – 20 marzo 2008, data di presentazione istanza e contestuale richiesta di annullamento contrattuale* 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 materia di garanzie offerte al cliente, la "Carta dei Servizi BT Italia 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 Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la mancata attivazione del servizio richiesto in data 5 gennaio 2007, conseguente al mancato invio dell'ordinativo in Telecom, 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'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 Stefano Mannoni, 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, all'utente XXX, l'indennizzo di Euro **2.145,00** (duemilacentoquarantacinque/00), computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di Euro 5,00 per il numero di 429 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico, nel periodo di riferimento *15 gennaio 2007 – 20 marzo 2008*, in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di BT Italia S.p.A..

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.

La società medesima è tenuta a provvedere, a propria cura e spese, al ritiro dell'impianto installato presso la sede della società XXX.

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.

Napoli, 17 luglio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola