

DELIBERA n. 65/08/CIR
definizione della controversia Lipparini / BT Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 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 dell'11 marzo 2008 prot. n. 13461/08/NA con la quale la sig.ra XXX, in qualità di rappresentante della società XXX, rappresentata e difesa 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 1 aprile 2008 prot. n. U/18519/08/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. 26814 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 della società BT Italia S.p.A. nella suindicata udienza di discussione della controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

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

La società XXX, in persona del legale rappresentante sig.ra XXX, intestataria dell'utenza telefonica: YYY, rappresentata e difesa dall'Avv. XXX, giusta procura in atti, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio VIP CLUB(voce & Internet larga banda + VAS) come da contratto sottoscritto in data 22 agosto 2006 con la società BT Italia S.p.A., il malfunzionamento dei servizi richiesti, nonché la fatturazione indebita conseguente al mancato riscontro da parte della società BT Italia S.p.A. della richiesta di risoluzione contrattuale.

In particolare l'utente, nell'istanza introduttiva prodotta in data 11 marzo 2008, ha rappresentato che:

- a) dalla sottoscrizione contrattuale del 22 agosto 2006, la società BT Italia S.p.A. attivava il servizio richiesto VIP (voce & Internet larga banda + VAS) solo in data 18 gennaio 2007, oltre il termine previsto contrattualmente di 45 giorni, quindi con un ritardo di 99 giorni, senza provvedere a fornire riscontro in ordine al relativo inadempimento contrattuale;
- b) pur tuttavia, nel periodo intercorrente tra la data di sottoscrizione contrattuale e quella di effettiva attivazione del servizio (22 agosto 2006 – 18 gennaio 2007), la società BT Italia S.p.A. emetteva due fatture, la n.R2006-455463 e la n.R2007-86596 rispettivamente di Euro 131,38 e di Euro 312,25, che venivano regolarmente quietanzate da parte istante anche se non dovute, attesa la mancata attivazione del servizio e la vigenza del rapporto contrattuale con la società Telecom Italia S.p.A., documentata dalla relativa fatturazione di cui ai conti nn. 6/06 e 1/07, rispettivamente di euro 159,59 e di Euro 337,00, parimenti entrambi saldati;
- c) a far data dall'attivazione avvenuta in data 18 gennaio 2007, la società XXX riscontrava l'impossibilità di fruire in modo regolare e continuo dei servizi richiesti, in quanto si presentavano numerose disfunzioni che interessavano il servizio voce, il servizio fax e POS, nonché il collegamento ADSL: disservizi che venivano puntualmente segnalati;
- d) in particolare, in data 21 marzo 2007, e per almeno 20 giorni la società XXX si accorgeva che alle chiamate in entrata al numero ad essa intestato non rispondeva

la società medesima, bensì l'agenzia immobiliare "Alfa" di Pesaro, che confermava peraltro la ripetizione di tale disagio nel periodo summenzionato;

- e) pertanto, a seguito del mancato riscontro ai reclami inoltrati sia a mezzo fax che a mezzo email, in data 9 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;
 - f) ciononostante, la società BT Italia S.p.A., noncurante della formale disdetta contrattuale del 9 febbraio 2007, continuava a fatturare i servizi senza predisporre alcun intervento tecnico diretto alla risoluzione dei disservizi lamentati, che determinavano continue interruzioni delle due linee telefoniche abbinate alla medesima utenza telefonica: YYY, interessata successivamente da totale sospensione dei relativi servizi nel periodo intercorrente tra il 10 giugno 2007 e il 7 agosto 2007;
 - g) solo in data 11 settembre 2007, la società BT Italia S.p.A. provvedeva alla disattivazione dei servizi, nonostante la disdetta, formalizzata in data 9 febbraio 2007, fosse stata reiterata dalle missive inoltrate dallo Studio Legale Lenzini, ed in particolare a mezzo fax del 19 luglio 2007 e a mezzo telegramma del 27 luglio 2007.
- 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 22/08/2006 la ricorrente sottoscriveva contratto denominato VIP CLUB con BT Italia S.p.A. che implicava la preattivazione delle linee in CPS. A fronte di ciò, la fatturazione è correttamente iniziata dalla data indicata della stipulazione del contratto. Pertanto, le fatture contestate dalla ricorrente relative al periodo 22/08/2006 – 18/01/2007 risultano correttamente contabilizzate e di sua competenza. La ricorrente lamenta una serie di disservizi a far data dal 21/03/2007 in merito al servizio fonia – chiamate in entrata – che tuttavia non risultano esposti al servizio clienti di BT Italia. Difatti gli unici guasti segnalati e gestiti fanno riferimento al periodo 31/01/2007 – 9/02/2007 in relazione al blocco servizio posta che risultava isolato e per il quale erano stati aperti appositi ticket n. 1-831504426 e n. 1-832565105, quest'ultimo chiuso a seguito di autorizzazione dello stesso cliente in conseguenza della sua disdetta inviata in data 9/02/2007. Il cliente presenta, altresì, uno scaduto di Euro 1.044,07 per canoni, traffico e contributi, come da estratto conto che si allega. Infine, la ricorrente formula una richiesta risarcitoria di Euro 52.000,00 senza dare, come invece dovuta, alcuna specifica prova della*

sua effettività. Pertanto, tale pretesa non può trovare accoglimento in quanto del tutto priva di fondamento e di qualunque tipo di riscontro”.

2. 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: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.* Pertanto, domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti si evince, in primis, la responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine al ritardo nell'attivazione del servizio VIP CLUB avvenuta in data 18 gennaio 2007: tale ritardo di 99 giorni si è protratto nel periodo di riferimento*6 ottobre 2006 – 18 gennaio 2007* in quanto, in considerazione della sottoscrizione del contratto in data 22 agosto 2006, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto attivare il servizio VIP CLUB il 6 ottobre 2006, anziché in data 18 gennaio 2007, in conformità a quanto previsto dalla relativa offerta commerciale, secondo la quale *“BT, per rendere subito disponibili le vantaggiose tariffe fonia e consentire l'immediato risparmio, a partire dal ricevimento dell'ordine firmato, provvederà ad attivare la componente fonia del servizio tramite la modalità di preselezione automatica dell'operatore (CPS) entro 10 giorni lavorativi. L'attivazione completa del servizio e il definitivo distacco da Telecom Italia avverrà entro 45 giorni lavorativi”.* Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto, limitandosi solo ed esclusivamente ad eccepire la correttezza della fatturazione relativa al periodo intercorrente tra la data di sottoscrizione contrattuale e quella di effettiva attivazione del servizio, oggetto di contestazione da parte istante, di cui al punto b). Invero, l'eccezione sollevata dalla società medesima in ordine alla regolarità delle due fatture rispettivamente di Euro 131,38 e di Euro 312,25, emesse in data 15 dicembre 2006 e 15 febbraio 2007 e contestate dalla ricorrente è fondata, in quanto l'offerta VIP CLUB prevede espressamente che *“la fatturazione del servizio VIP decorre a partire dalla data di attivazione delle prestazioni di fonia. Il servizio prevede una fatturazione mensile anticipata dei*

canoni e una posticipata per le chiamate a consumo non incluse nel canone mensile". Orbene, anche se l'attivazione del servizio VIP CLUB da parte della società BT Italia S.p.A. coincide con la data 18 gennaio 2007, l'attivazione della preselezione automatica è avvenuta antecedentemente, come si evince anche dal conto n.1/07 emesso dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 9 gennaio 2007: da tale documento contabile emerge l'assenza di traffico nel periodo di riferimento 1 novembre 2006 – 31 dicembre 2006, comprovante la presenza di CPS con la società BT Italia S.p.A. e di conseguente la regolarità della relativa fatturazione.

In ordine al malfunzionamento del servizio VIP CLUB, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società BT Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in quanto a fronte dei reclami scritti, documentati in copia agli atti, a partire dalla prima richiesta di chiarimenti inoltrata in data 23 gennaio 2007 all'indirizzo di posta elettronica www.modifiche@bt.com, la società BT Italia S.p.A. non ha mai provveduto a comunicare alla società XXX, 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 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. Inoltre, la medesima Carta dei Servizi prevede al successivo articolo 5, comma 2, in materia di irregolare funzionamento, che BT Italia 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, in quanto inesistente; parimenti, dalla documentazione allegata si evince la mancata risoluzione, nella tempistica prevista, dei tickets aperti e registrati dal 6 febbraio 2007 al 12 febbraio 2007.

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, il ritardo nell'attivazione del servizio VIP CLUB sull'utenza in epigrafe per il numero di 99 giorni nel periodo di riferimento*6 ottobre 2006, termine ordinario di attivazione del servizio – 18 gennaio 2007, data di effettiva attivazione del servizio* 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 di un ulteriore indennizzo per il malfunzionamento del servizio, si deve circoscrivere il predetto disservizio al periodo di riferimento *23 gennaio, data di prima segnalazione di disservizio, documentata agli atti – 11 settembre 2007*, data di effettiva disattivazione del servizio VIP, per un totale di n.234 giorni, anche in considerazione del mancato riscontro alla richiesta di disdetta contrattuale del 9 febbraio 2007

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, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al ritardo nell’attivazione del servizio, al malfunzionamento dello stesso, nonché alla fatturazione conseguente alla richiesta di risoluzione contrattuale, formalizzata in data 9 febbraio 2007 e successivamente più volte reiterata da parte istante;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la pretesa creditoria di Euro 1.044,07 avanzata dalla società BT Italia S.p.A. per importi addebitati nelle fatture bimestrali emesse dal 15 aprile 2007 al 15 ottobre 2007, 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 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;

PRESO ATTO della nota del 15 maggio 2008 prot. n. 28720, con la quale la società XXX, come rappresentata, ha prodotto copia della documentazione attestante le spese giustificate, sostenute per la presente procedura ai sensi

dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, per l'importo complessivo di Euro 328,00;

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 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, all'utente XXX, l'indennizzo di Euro **2.665,00** (duemilaseicentossessantacinque/00), quale somma complessiva computata moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di Euro 5,00 per il numero di 99 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico, nel periodo di riferimento *6 ottobre 2006 – 18 gennaio 2007*, e per il numero di 234 giorni di malfunzionamento del servizio, nel periodo di riferimento *23 gennaio 2007 – 11 settembre 2007* 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 **328,00** (trecentoventotto/00) per le spese sostenute per la presente procedura ai sensi dell'articolo 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.

La società medesima è tenuta a provvedere alla regolarizzazione amministrativa – contabile mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal 9 febbraio 2007, allo stato insoluti e per l'effetto, all'annullamento *in toto* della posizione debitoria pendente in capo alla società XXX, 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, 29 luglio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola