



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 80/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CACCARO/BT ITALIA S.P.A.
(GU14/538/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 luglio 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 den “*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 denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Caccaro, del 13 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Caccaro, intestatario dell’utenza telefonica n. 0499461xxx, sottoscrittore di una proposta di abbonamento *business*, contesta la mancata attivazione del servizio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

telefonico e del servizio ADSL da parte della società BT Italia S.p.A., previa migrazione della predetta numerazione.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Telecom Italia, nei primi giorni del mese di gennaio 2016 sottoscriveva un contratto Multiservizio con la società BT Italia S.p.A. che prevedeva il trasferimento della suddetta risorsa numerica dalla società Telecom Italia S.p.A.

A fronte di numerosi solleciti di attivazione del servizio al centro assistenza clienti, rimasti tutti inevasi, e della formale denuncia sporta in data 23 febbraio 2016 presso la stazione dei Carabinieri di San Martino di Lupari (PD) a fronte della sospensione di entrambi i servizi, l'istante si vedeva costretto a richiedere l'attivazione di una nuova linea telefonica con la società Wind Tre S.p.A. in data 22 marzo 2016 ed ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Veneto.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione di entrambi i servizi;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso dell'importo di euro 157,18 fatturato dalla società Telecom Italia S.p.A. a titolo di "costo di disattivazione di linea e servizio" e dell'importo di euro 774,70 quale costo sostenuto per la pubblicità;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare si deve evidenziare che in considerazione della "franchigia" dei 45 giorni lavorativi prevista dalle Condizioni generali di contratto pubblicizzata anche sul sito web, a fronte della richiesta contrattuale del 2 gennaio 2016, la mancata attivazione del servizio voce e del servizio ADSL sull'utenza telefonica in epigrafe è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 15 febbraio 2016 al 22 marzo 2016 (data di attivazione della nuova utenza telefonica, come si evince dalla fattura emessa dalla società Wind Tre S.p.A. prodotta in copia agli atti) per il numero di 36 giorni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 detta società non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuale impedimento amministrativo e/o tecnico, incidente sul *delivery* della richiesta di attivazione. 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 attivazione di entrambi i servizi, ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A. implica la liquidazione dell'indennizzo che deve computarsi secondo il parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il quale *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*. Nel caso di specie, il parametro di euro 7,50 *pro die* deve essere computato in misura pari al doppio per ciascun servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto a prescindere dal fatto che le due note scritte rispettivamente del 29 febbraio 2016 e del 18 ottobre 2016, prodotte dall'istante in copia al fascicolo istruttorio, si sostanziano in una mera richiesta risarcitoria, il mancato riscontro alle segnalazioni relative alla mancata erogazione dei servizi segnalata può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso dell'importo di euro 157,18 fatturato dalla società Telecom Italia S.p.A. a titolo di "costo di disattivazione di linea e servizio" e dell'importo di euro 774,70 quale costo sostenuto per la pubblicità, in quanto non contemplata dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

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 Veneto, conclusasi con esito negativo per mancata comparizione della società BT Italia S.p.A. e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Caccaro, 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 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 36 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza in epigrafe, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 36 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, 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, 19 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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