



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 19/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
HOTEL VILLA DURRUELI / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2145/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 12 gennaio 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. 88/16/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 denominato *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. Antonio Spignese, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Hotel Villa DurrueLI, del 29 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Hotel Villa Durruei, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 081991xxx, contesta il malfunzionamento che ha interessato il servizio telefonico ed il servizio ADSL a decorrere dal mese di agosto 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dall'attivazione dei servizi con la società BT Italia S.p.A., avvenuta in data 25 agosto 2014 riscontrava il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL, connotati entrambi da ripetute cadute di connessione. In particolare, la linea telefonica attestata per la gestione di più conversazioni in contemporanea, cadeva sistematicamente in prossimità di una nuova chiamata in entrata; mentre il servizio ADSL era costantemente interessato da repentine interruzioni. Nonostante numerosi reclami, la società BT Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione tempestiva dei disservizi e non rilasciava la disponibilità della linea telefonica per il rientro in Telecom Italia; infatti, il trasferimento della predetta utenza telefonica, richiesto dall'istante nel mese di settembre 2014, si perfezionava solo a distanza di un anno.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione/irregolare erogazione di entrambi i servizi;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata migrazione in Telecom Italia;
- 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al funzionamento "ad intermittenza" di entrambi i servizi e alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal mese di agosto 2014.

Nello specifico, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 27 agosto 2014, come si evince dalla copia delle numerose missive prodotte agli atti; al riguardo, emerge che, nel periodo oggetto di contestazione (agosto 2014 - agosto 2015), sono presenti ben quindici segnalazioni scritte inviate dall'istante che non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per ben dodici mesi, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società BT Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione di entrambi i servizi, che però non ha comportato la totale interruzione degli stessi, per il numero di 422 giorni dal 31 agosto 2014 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 27 agosto 2014, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 27 ottobre 2015 (data di rientro della numerazione in Telecom Italia, come da schermate prodotte in copia agli atti) 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, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per ciascuno dei servizi secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Ergo, a fronte del primo reclamo scritto del 27 agosto 2014, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 494 giorni intercorrenti dal 26 settembre 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 4 febbraio 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la ritardata migrazione in Telecom Italia, in quanto dalla disamina della documentazione inviata in data 12 dicembre 2016 dalla società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di integrazione della presente istruttoria, si evince che il ritardato rientro non deve ritenersi ascrivibile alla società BT Italia S.p.A., essendo lo stesso causato dall'annullamento degli ordinativi di attivazione tracciati nei sistemi informativi nelle date rispettivamente del 29 settembre 2014, del 2 dicembre 2014, del 3 febbraio 2015 e del mese di giugno 2015; trattasi di causali di scarto, quali “*codice di migrazione errato*”, “*pregressa morosità*”, “*disallineamento dei sistemi informativi*”, di cui l'operatore *Recipient*, quale titolare del rapporto negoziale con l'istante, avrebbe dovuto fornirne evidenza.

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 esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Antonio Spignese, quale rappresentante legale *pro tempore* della società Hotel Villa Durruei, 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.110,00 (duemilacentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 422 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 2.110,00 (duemilacentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 422 giorni di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, a partire da quello del 27 agosto 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, 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.

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, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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