



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 22/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
STUDIO LEGALE PICCOLI / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 421/2014)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 marzo 2015;

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. 569/14/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 “*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*”;

VISTA l’istanza del 12 marzo 2014 dell’utente Studio Legale Piccoli, nella persona dell’avvocato Andrea Bortolotto, in qualità di legale rappresentante;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore BT Italia S.p.A., in riferimento alle utenze *business* n. 0438-23xxx, n.0438-22xxx e n.0438-426xxx, ha lamentato l'arbitraria interruzione, nonché il malfunzionamento del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 13 febbraio 2013, l'utente ha sottoscritto un contratto di abbonamento al servizio denominato "Vip Voip Basic" offerto dall'operatore BT Italia S.p.A.;

b. la fornitura del servizio non è mai stata conforme alla proposta sottoscritta in quanto ripetutamente, nel corso del rapporto contrattuale, si sono verificati malfunzionamenti e interruzioni della linea;

c. in merito a quanto sopra, l'istante contattava telefonicamente l'operatore che apriva i sinistri n. 20130121535 del 24 settembre 2013, n. 20130142323 del 24 settembre 2013, n. 20130134401 del 18 ottobre 2013 e n. 20130134401 del 21 ottobre 2013 e inviava reclami a mezzo fax, il 25 marzo e l'8 novembre 2013;

d. successivamente, nonostante il perdurare dei citati disservizi, l'istante dichiara di non essere più riuscito a contattare telefonicamente l'operatore e avviava la procedura di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com. competente.

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

i. l'indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione dei servizi, a decorrere dal 24 settembre 2013;

ii. l'indennizzo per interruzione del servizio.

## 2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A., in merito ai fatti lamentati, non ha inviato memorie nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del *Regolamento*.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

All'esito delle risultanze istruttorie, in primo luogo si evidenzia che i fatti esposti dall'istante risultano incontestati. In particolare, si dà atto che l'utente ha ripetutamente reclamato presso l'operatore al fine di ottenere l'erogazione regolare e continua del servizio associato alle utenze *business* in epigrafe, tuttavia l'istante ha dichiarato, in atti, che il riscontrato malfunzionamento è perdurato dal 24 settembre 2013 al 15 gennaio



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2014. In relazione a tanto, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di cui al punto i). L'operatore dovrà quindi corrispondere in riferimento a ciascuna delle utenze *business*, n. 0438-23xxx, n. 0438-22xxx e n. 0438-426xxx, l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, del medesimo *Regolamento*, per un totale di euro 1.695,00, calcolati moltiplicando l'importo di euro 15,00 per 113 giorni intercorrenti dal 24 settembre 2013 al 15 gennaio 2014.

Diversamente, non può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione dell'indennizzo di cui al punto *sub ii)*, in quanto la rappresentazione degli eventi formulata dall'istante risulta generica e imprecisa, con particolare riferimento al periodo esatto in cui la supposta interruzione sarebbe avvenuta. Dalle risultanze istruttorie, del resto, non è emerso alcun elemento che possa documentare e circoscrivere l'interruzione della linea in un periodo determinato.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 dello Studio Legale Piccoli nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 per le spese di procedura, l'importo di euro 1.695,00 (milleseicentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi associati alle utenze *business* n. 0438-23xxx, n. 0438-22xxx e n. 0438-426xxx, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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'art. 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 11 marzo 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Antonio Perrucci