



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 26/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ORTU / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 19/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 2016;

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. 656/15/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Ortu, del 5 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Ortu, intestatario dell'utenza telefonica n. 0709177xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato la predetta risorsa numerica dal 12 agosto 2015 al 5 ottobre 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito di un intervento tecnico *in loco* predisposto in data 12 agosto 2015 dalla società BT Italia S.p.A. riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi e, nonostante la segnalazione immediata di guasto, la funzionalità di entrambi i servizi veniva ripristinata solo in data 5 ottobre 2015.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dal 12 agosto 2015 al 5 ottobre 2015;
- ii. 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 per le motivazioni che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi può ritenersi accoglibile, in quanto all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico-giuridica a supporto della sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica in epigrafe dal 12 agosto 2015 al 5 ottobre 2015, laddove avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio voce e del servizio ADSL anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte di Cassazione (sentenza n. 13533/01).

Pertanto, in assenza di prova contraria, la sospensione del servizio telefonico dal 15 agosto 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 12 agosto 2015, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 5 ottobre 2015 (data di ripristino della



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

funzionalità del servizio telefonico) per il numero di 51 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A.

Tale accertata imputabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione”*.

Parimenti il malfunzionamento del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

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 100,00 (cento/00), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 l'istanza del sig. Ortu, 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 tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 51 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 15 agosto 2015 al 5 ottobre 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 51 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 15 agosto 2015 al 5 ottobre 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

Napoli, 11 febbraio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

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