



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 51/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SORRENTINO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1693/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 marzo 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. Sorrentino, titolare dell’omonima ditta individuale, del 10 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Sorrentino, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0818254xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL perpetrata senza preavviso dalla società BT Italia S.p.A. a far data dal 12 agosto 2015.

In particolare, l'istante, cliente di Telecom Italia S.p.A., riscontrata l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi che interessavano la predetta utenza in data 12 agosto 2015 segnalava il disservizio telefonicamente alla società Telecom Italia S.p.A. e, nell'occasione, veniva a conoscenza del fatto che la totale interruzione dei predetti servizi era dipesa dal rilascio della disponibilità della linea da parte di Telecom Italia S.p.A. conseguente all'ordinativo di attivazione del servizio processato dalla società BT Italia S.p.A.

Pertanto, in data 3 settembre 2015 l'istante inviava una missiva alla società BT Italia S.p.A., con la quale provvedeva al disconoscimento contrattuale e di seguito, in data 15 settembre 2015, sporgeva denuncia alla Legione Carabinieri Campania - Stazione distaccata di Carbonara di Nola richiedeva il ripristino della funzionalità del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A. Nonostante i ripetuti contatti telefonici e reclami scritti, il servizio telefonico ed il servizio ADSL, sospesi in data 12 agosto 2015, venivano resi funzionanti con la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 22 ottobre 2015, a seguito di istanza presentata al CORECOM Campania di adozione di provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 12 agosto 2015 al 22 ottobre 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. nella nota inviata in data 29 dicembre 2015 a mezzo posta elettronica, ha rappresentato quanto segue: *“l'attivazione della linea telefonica è avvenuta sulla base della documentazione allegata. Ad oggi il servizio è in cessazione per rientro in Telecom Italia”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

In ordine alla questione controversa, si deve rilevare che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio lamentato dall'istante: in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio voce e del servizio ADSL inerente all'utenza n. 0818254xxx per il numero complessivo di 71 giorni intercorrenti dal 12 agosto 2015 al 22 ottobre 2015 (data quest'ultima di effettivo ripristino della funzionalità del servizio telefonico con Telecom Italia S.p.A.) 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 da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL deve ritenersi accoglibile.

Diversamente, dalla documentazione prodotta dalla società BT Italia S.p.A. in allegato alla email del 29 dicembre 2015, ed in particolare dalla copia del modulo contrattuale emerge che la società medesima ha processato l'ordinativo di attivazione del servizio *Vip Duet* sulla base della sottoscrizione per accettazione del predetto schema contrattuale. Nel merito, in relazione al predetto contratto che, sebbene debitamente sottoscritto, è stato già disconosciuto dall'istante nella fase antecedente di reclamo, premessa l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, si deve ritenere che la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti non deve ritenersi accoglibile, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Parimenti non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per assenza di trasparenza contrattuale, non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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*”. Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto del 3 settembre 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 33 giorni intercorrenti dal 3 ottobre 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 5 novembre 2015, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 33,00 (trentatre/00) a titolo di indennizzo, computato per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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 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. Sorrentino, titolare dell'omonima ditta individuale, 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 1.065,00 (millesessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 71 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 12 agosto 2015 al 22 ottobre 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

ii. euro 1.065,00 (millesessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 71 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 12 agosto 2015 al 22 ottobre 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

iii. euro 33,00 (trentatre/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 33 giorni per la mancata risposta al



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

reclamo scritto del 3 settembre 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

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, 24 marzo 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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