



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 95/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
INIZIATIVE E SERVIZI/BT ITALIA S.P.A.
(GU14/976/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 agosto 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 “*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 della sig.ra Sechi, quale legale rappresentante *pro tempore* della società Iniziative e Servizi, del 15 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Iniziative e Servizi, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 079260xxx – 079260yyy – 079261xxx, contesta l'arbitraria disattivazione delle predette numerazioni da parte della società BT Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 23 febbraio 2017 riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico inerente alle predette utenze telefoniche. Nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, la società BT Italia S.p.A. non provvedeva alla riattivazione delle linee telefoniche, asserendo telefonicamente che la cessazione amministrativa era dipesa da una richiesta di migrazione verso altro operatore.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'arbitraria sospensione del servizio telefonico inerente alle predette utenze telefoniche a far data dal 23 febbraio 2017;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. 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 come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la cessazione amministrativa del servizio telefonico può ritenersi accoglibile, in quanto dalla espletata istruttoria è emerso che la società BT Italia S.p.A. ha adottato senza preavviso la misura della sospensione amministrativa, senza che ve ne fossero i presupposti, e nel corso della presente procedura non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio che si è protratto dal 23 febbraio 2017. Al riguardo, va rilevata la condotta omissiva della predetta società nel corso della procedura di conciliazione avviata innanzi al CORECOM Sardegna e della procedura di definizione della controversia incardinata in questa sede. Infatti, detta società si è astenuta da ogni forma di interlocuzione verbale e documentale, né ha fornito copia della documentazione attestante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'attività di gestione espletata, in riscontro alla richiesta di chiarimenti e di informazioni da parte dell'istante.

Pertanto, per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, del *Regolamento indennizzi*, computato in moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 132 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico inerente alle tre numerazioni dal 23 febbraio 2017 al 5 luglio 2017 (data di udienza di discussione della controversia, coincidente con la data di ultimo accertamento di disservizio). 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* delle tre utenze telefoniche interessate dal disservizio.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), 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, del *Regolamento indennizzi* 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 inviato in data 8 marzo 2017, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 32 giorni intercorrenti dall'8 aprile 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 10 maggio 2017, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Sardegna, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 32,00 (trentadue/00) a titolo di indennizzo 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 l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della sig.ra Sechi, quale legale rappresentante *pro tempore* della società Iniziative e Servizi, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 5.940,00 (cinquemilanovecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 132 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente a ciascuna delle tre utenze telefoniche, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 32,00 (trentadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, 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, 1 agosto 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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