



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 133/17/DTC/Gu14/1299/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**MULINO MALANDRINO / BT ITALIA S.P.A.**

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento sugli indennizzi"*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 10 luglio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 44608/17, con la quale il sig. Malandrino, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Mulino Malandrino, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 13 luglio 2017 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 11 ottobre 2017;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Malandrino, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Mulino Malandrino, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0974966XXX, ha contestato l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 20 aprile 2017 al 4 maggio 2017.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* il risarcimento del danno per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato la predetta utenza nel predetto periodo; *ii)* la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 22 aprile 2017; *iii)* il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A. con nota del 14 luglio 2017 inviata a mezzo posta elettronica ha rappresentato che: *“in merito a segnalazioni in istanza da verifica risultano gestiti i seguenti 2 guasti: 20170034766 aperto il 22/04/2017 e chiuso il 24/04/2017 – dati e voce; 20170035706 aperto il 27/04/2017 e chiuso il 04/05/2017. Come da tickets allegati. Il cliente è rimasto in contatto con i tecnici durante entrambi i guasti”*.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto *i*), relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

EVIDENZIATO che, all'esito delle risultanze istruttorie, l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante legittima l'applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*;

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha prodotto la documentazione di dettaglio del traffico e delle singole connessioni inerente all'utenza in epigrafe, attestante la regolarità e continuità del servizio telefonico e del servizio ADSL e, quindi, l'assenza delle sospensioni/interruzioni amministrative;

CONSIDERATO che per il computo dell'indennizzo a copertura della sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza in epigrafe a partir dal 22 aprile 2017 (data di prima segnalazione di guasto) per il numero complessivo di 9 giorni trova applicazione il parametro di euro 10,00 (il doppio di euro 5,00) per ogni giorno di interruzione secondo il combinato disposto degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, attesa la natura *business* dell'utenza interessata dal disservizio;

CONSIDERATO di converso che non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 22 aprile 2017, in quanto il mancato riscontro alla segnalazione relativo al guasto occorso può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'indennizzo e dell'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

### DETERMINA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 10 luglio 2017 dal sig. Malandrino, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Mulino Malandrino, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 90,00 (*novanta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 9 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico dal 22 aprile 2017 al 24 aprile 2017 e dal 27 aprile 2017 al 4 maggio 2017, in conformità a quanto disposto dagli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 90,00 (*novanta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 9 giorni di mancata fruizione del servizio ADSL dal 22 aprile 2017 al 24 aprile 2017 e dal 27 aprile 2017 al 4 maggio 2017, secondo quanto disposto dal sopra citato Regolamento sugli indennizzi e sempre con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 150,00 (*centocinquanta/00*) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 15/11/2017

Il Direttore  
Mario Staderini