

**DELIBERA N. 1/10/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
■■■■/ BT ITALIA S.p.A.

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") dell'8 giugno 2010;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 23/2/2010, rubricata al n. LAZIO/D/93/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la ■■■■ ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia con la società BT ITALIA S.p.A.;

VISTA la nota del 1/3/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Svolgimento del procedimento.**

**1.a.** La ■■■■ promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 28/10/2009, un procedimento di conciliazione nei confronti di BT Italia s.p.a., lamentando l'improvvisa interruzione del servizio ADSL, la mancata attivazione della ADSL 20 Mega come richiesto in fase contrattuale e il mancato riscontro ai relativi reclami. All'udienza, fissata per il giorno 12/2/2010, BT ITALIA s.p.a. non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**1.b.** Successivamente, la ■■■■ presentava istanza di risoluzione della controversia, precisando di avere un contratto per la fornitura del servizio di ADSL con il gestore BT ITALIA S.p.A. e che – ciononostante – in data 23/10/2009 si sarebbe verificata l'interruzione della linea telefonica.

Nonostante vari reclami effettuati, la stessa non sarebbe stata riattivata. Parallelamente, osserva l'istante, la BT ITALIA s.p.a. non avrebbe provveduto all'adeguamento del contratto in VIP CLUB (7-20 Mega) come richiesto.

Per quanto sopra, a fronte del mancato funzionamento della linea ADSL che le avrebbe provocato una notevole contrazione del lavoro con sostanziosa riduzione degli incassi giornalieri, chiede al Corecom di ordinare alla BT ITALIA s.p.a. la corresponsione della somma di € 2.500,00= (duemilacinquecento/00).

La ██████ ha prodotto una breve memoria in data 19/3/2010, precisando che di non aver mai ricevuto dalla BT ITALIA la Carta Servizi e che la stessa non sarebbe inoltre "reperibile sul sito del gestore". La società BT Italia S.p.A. non ha invece prodotto alcuna memoria in ordine a quanto lamentato dall'istante.

## **2. Motivi della decisione.**

**2.a.** Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

**2.b.** La questione portata all'attenzione del Corecom Lazio è di agevole lettura, tanto che risulta quanto meno sorprendente che la BT ITALIA s.p.a. non abbia ritenuto di risolvere la questione in via immediata e di correttezza con l'utente del rapporto contrattuale, ma abbia invece sostanzialmente omesso di fornire riscontro all'istante sia in sede di (mancata) gestione del reclamo, sia in sede di (mancata) partecipazione alla fase conciliativa davanti al Corecom Lazio, sia infine in sede di risoluzione della controversia, dove è nuovamente mancato ogni riscontro.

### 2.b.1. Interruzione del servizio

Riguardo all'avvenuta interruzione del servizio ADSL lamentata nell'istanza, preso atto del fatto che BT ITALIA S.p.A. non ha replicato alle doglianze della ██████, si osserva che, in ogni caso, dalla documentazione depositata in atti, emerge che l'interruzione del servizio ADSL è perdurata dal 23/10/2009 al 30/10/2009 (cfr. fax della ██████ in data 2/11/2009). A tal proposito, risulta agli atti un reclamo inviato in data 24/10/2009.

In considerazione del fatto che la BT ITALIA S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, la risposta al reclamo, né alcuna perizia tecnica atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, l'arbitraria interruzione del servizio ADSL, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

A questo proposito, si osserva che – non avendo la BT Italia S.p.A. prodotto la Carta Servizi né le condizioni generali di contratto – si farà riferimento ai tempi di ripristino previsti dall'Offerta Commerciale Vip Club che prevede il ripristino in 12 ore dalla segnalazione del disservizio (avvenuta in data 24/10/2009, ore 12.38) con la conseguenza che BT è da ritenere inadempiente all'obbligo di ripristino a far data dalle ore 00.38 del 25/10/2009, e dunque per n. 6 (sei) giorni.

L'indennizzo va dunque calcolato secondo il parametro ordinario di 5 euro *pro die* previsto dalla Carta dei Servizi, per il periodo di riferimento \*25/10/2009 – 30/10/2009\*, per un totale di euro 30,00 (trenta/00).

### 2.b.2. Sulla mancata attivazione del contratto VIP CLUB

Sempre con il fax del 24/10/2009, ore 12.38, l'istante ha lamentato un ulteriore disservizio, ovvero il mancato adeguamento del contratto in VIP CLUB con il conseguente "potenziamento della velocità dell'ADSL da 1 Mega di provenienza a 20 Mega" come concordato nel contratto del 20/01/2009 in atti. Malfunzionamento che non è mai stato confutato da BT ITALIA S.p.A., che è

pertanto da ritenere l'esclusiva responsabile della lentezza del collegamento rispetto a quanto pubblicizzato e contrattualmente previsto. Per un totale di 399 giorni dal 20/1/2009, data di stipula del contratto, al 23/2/2010, giorno di deposito dell'istanza.

Ritenuta la responsabilità esclusiva della società BT ITALIA S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante, si osserva che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale eventualmente previsto nella Carta Servizi BT ITALIA, in quanto quest'ultimo viola il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP).

L'indennizzo va dunque calcolato secondo il parametro ordinario di 5 euro *pro die* previsto dalla Carta dei Servizi, per 399 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL rispetto alla velocità pubblicizzata e promessa contrattualmente per il periodo di riferimento \*20/1/2009 – 23/1/2010\*, per un totale di euro 1.975,00 (millenovecentosettantacinque/00).

### 2.b.3. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

Quanto alle spese della procedura, si rileva dunque che BT ITALIA non ha partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né ha mai formulato all'istante un'offerta transattiva. Tenuto conto di ciò, si ritiene congruo l'importo di euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

## **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla ██████ sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla ██████ un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00), anche in considerazione della mancata partecipazione al tentativo di conciliazione da parte di BT ITALIA;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento, dott.ssa Ines Dominici;

## **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla ██████ in data 23 febbraio 2010.

La società BT ITALIA s.p.a. è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 30,00 (trenta/00) per l'indebita sospensione del servizio ADSL;

- Euro 1.975,00 (millenovecentosettantacinque/00) per il malfunzionamento del servizio ADSL rispetto alla velocità pubblicizzata e promessa contrattualmente per il periodo di riferimento \*20/1/2009 – 23/1/2010\*.
- Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura;

E così in totale Euro 2.225,00= (duemiladuecentoventicinque/00), con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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 delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomlazio.it](http://www.corecomlazio.it).

Roma, 8 giugno 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici