

**DELIBERA N. 31/11/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**■■■■ DI GIOIA / BT ITALIA ■■■■**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 6 maggio 2011;

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 22/07/2010, rubricata al n. LAZIO/D/604/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui il Sig. ■■■■ Di Gioia ha chiesto l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società BT ITALIA ■■■■ ( di seguito, per brevità, anche denominata "BT ITALIA");

VISTA la nota del 14/09/2010 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 deferita controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza del 16 Marzo 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Svolgimento del procedimento.**

**1.a)** Il Sig. █████ Di Gioia promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio in data 15/05/2009, un procedimento di conciliazione nei confronti di BT ITALIA, lamentando di aver subito dal gestore, in data 13.02.09, il distacco ingiustificato di tutte le linee telefoniche fino al 25.02.2009 e dell'ADSL fino al 28.02.2009, e richiedendo il risarcimento dei danni subiti a causa dell'interruzione dei servizi. All'udienza, fissata per il giorno 19/02/2010, BT ITALIA non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**1.b)** Successivamente, il Sig. Di Gioia con l'istanza introduttiva del presente contenzioso evidenziava che:

- Il 28.11.08 BT ITALIA inviava un'offerta commerciale proponendo uno sconto pari al 50% sulla fonia e sull'ADSL;
- Il 4.12.08 il ricorrente riceveva una mail per la definizione dell'offerta;
- Il 15.12.08 il ricorrente inviava via fax l'accettazione dell'offerta;
- Il 04.02.09 il Di Gioia sollecitava l'applicazione dello sconto concordato con il gestore;
- Il 13.02.09 BT ITALIA interrompeva arbitrariamente tutte le linee;
- Il 16.02.09 il Di Gioia inviava un telegramma al gestore invitandolo a provvedere all'immediato riallaccio delle linee;
- Il 17.02.09 il ricorrente reiterava la richiesta del giorno precedente;
- Il 18.02.09 il ricorrente insisteva ancora nella richiesta di riallaccio immediato inviando due fax ed un telegramma;
- Il 25.02.09 ed il 28.02.09 BT ITALIA provvedeva rispettivamente al riallaccio delle linee telefoniche e di quella ADSL.

Il ricorrente chiedeva, pertanto, *“risarcimento danni e quant'altro spettante per mancati collegamenti telematici, navigazione internet, telefonia fissa di vitale importanza per lo studio (commercialista) quantificati in Euro 800,00 giornaliere per un totale di Euro 12.000,00 [...]”* ed aggiungeva altresì di aver subito un grave disagio, fonte di ansia ed agitazione, nei giorni di distacco delle linee che quantificava in Euro 18.000,00. L'utente richiedeva, pertanto, complessivamente la somma di Euro 30.000,00.

Successivamente, le parti non depositavano, nel rispetto dei termini fissati dal Corecom, né memorie, né documenti.

All'udienza del 16.03.2011 BT ITALIA offriva, a titolo conciliativo, la somma omnicomprensiva di Euro 1.000,00 ma l'utente non accettava.

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

### **2.a) Sul rito.**

Va anzitutto premesso 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.

Pertanto, deve ritenersi inammissibile la richiesta di risarcimento danni avanzata dal ricorrente per lo stato di ansia ed agitazione insorto durante il periodo di distacco delle linee telefoniche e della linea ADSL quantificata in Euro 18.000,00.

Deve, invece, considerarsi ammissibile la domanda di *“risarcimento danni e quant'altro spettante per mancati collegamenti telematici, navigazione internet, telefonia fissa”* proposta dal sig. Di Gioia, da intendersi come domanda di condanna di BT ITALIA al pagamento di un indennizzo in conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento;

### **2.b) Nel merito.**

#### **2.b.1) Sull'interruzione del servizio.**

Il ricorrente deduce di aver subito per alcuni giorni il distacco ingiustificato sia delle linee telefoniche che dell'ADSL e di non aver mai ricevuto risposta ai numerosi reclami inoltrati al gestore.

Riguardo all'avvenuta interruzione del servizio di telefonia lamentata nell'istanza, preso atto del fatto che BT ITALIA non ha replicato alle doglianze del Di Gioia, si osserva che, dalla documentazione depositata in atti, emerge che essa è perdurata dal 16/02/2009 (cfr. fax del Di Gioia del 16/2/2009) al 25/2/2009, per le linee fisse, ed al 28/2/2009, per la linea ADSL, come afferma l'utente nel GU14.

In considerazione del fatto che la BT ITALIA 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 fonia ed ADSL, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Si osserva a riguardo che l'art. 4 comma 1 dell'allegato "A" della recente Delibera n. 73/11/CONS stabilisce che: *“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”*. Inoltre l'art. 12 comma 2 del citato Allegato sancisce che: *“Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari” nei casi indicati dagli artt. da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio;[...].”*

Tale delibera, pur se applicabile solo ai procedimenti di definizione, per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data di entrata in vigore della predetta delibera, ha il merito di affrontare il tema della misura dell'indennizzo da una prospettiva interessante.

In questa prospettiva rilevato che il parametro fissato dalla carta dei servizi prevede 5 Euro per giorno di disservizio, e tenuto conto che si tratta di una linea business, si ritiene congruo riconoscere nel caso di specie la somma giornaliera di Euro 10,00 per ciascuna utenza di tipo business a titolo di indennizzo: l'intero importo andrà dunque calcolato moltiplicando detto parametro per il numero di giorni nei quali il disservizio si è protratto.

Ciò posto, BT ITALIA è da ritenere inadempiente all'obbligo di ripristino a far data dalle ore 15.58 del 16/02/2009 (cfr. telegramma del ricorrente all. n. 5) fino al 25.02.09 per le due linee fisse ed al 28.02.09 per la linea ADSL e dunque per n. 9 (nove) giorni nel primo caso e per n. 12 (dodici) giorni nel secondo caso.

L'indennizzo per l'interruzione delle due linee fisse va dunque calcolato secondo il parametro di 10,00 Euro *pro die* per ciascuna linea, per il periodo di riferimento \*16/02/2009 – 25/02/2009\*, per un totale di Euro 180,00 (centottanta/00).

Analogamente l'indennizzo per l'interruzione della linea ADSL va calcolato secondo il parametro di 10,00 euro *pro die*, per il periodo di riferimento \*16/02/2009 – 28/02/2009\*, per un totale di Euro 120,00 (centoventi/00).

### **2.b.2) Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente lamenta, altresì, la mancata gestione da parte di BT ITALIA dei reclami avanzati a causa dell'ingiustificata interruzione del servizio voce e ADSL.

Occorre ricordare che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Alla luce di tale disposizione la richiesta avanzata dal ricorrente risulta infondata. Ed infatti, BT ITALIA – che, accogliendo il reclamo non aveva obbligo di fornire una risposta scritta – ha effettivamente risolto, dopo 12 giorni, il disservizio lamentato.

Pertanto, deve ritenersi che il gestore attraverso un comportamento concludente abbia fornito una risposta affermativa ai reclami inoltrati dal ricorrente comunque entro il predetto termine dei 45 giorni previsto dalle delibere citate.

Tanto premesso, dunque, nessun indennizzo può riconoscersi al ricorrente a tale titolo.

### **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.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo riconoscere Euro 50,00 per la procedura di

conciliazione, cui BT ITALIA non ha partecipato, e compensare la spese del procedimento di definizione, dove BT ITALIA ha formulato una congrua proposta transattiva rifiutata dall'utente.

Per tutto quanto sopra esposto

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal Sig. █████ Di Gioia sia da accogliere nei termini sopra esposti;

RITENUTO inoltre che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere Euro 50,00, a titolo di spese della procedura di conciliazione e compensare invece le spese della procedura di definizione;

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 Responsabile del Procedimento;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da █████ Di Gioia in data 22 luglio 2010.

Per effetto di quanto sopra, la società BT ITALIA è tenuta:

1) a corrispondere, mediante assegno bancario o bonifico emesso in favore di █████ Di Gioia, le seguenti somme, determinate come in motivazione:

- Euro 180,00 a titolo di indennizzo per l'illegittimo distacco delle due linee telefoniche (Business) per il periodo indicato in motivazione, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

- Euro 120,00 a titolo di indennizzo per l'illegittimo distacco linea ADSL per il periodo indicato in motivazione, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

2) a corrispondere Euro 50,00 a titolo di spese di procedura di conciliazione.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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'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 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 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 6 maggio 2011

Il Presidente

Avv. Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Dott.ssa Ines Dominici

Fto