

DELIBERA n. 8/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO LEGALE PICCOLI / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1339/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 13 febbraio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il d. l.vo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i., di seguito “Regolamento”;

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, e s.m.i.;

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’art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;

VISTA l’istanza del 3 ottobre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 51599/13/NA, con la quale lo Studio legale Piccoli, rappresentato dall’avv. Andrea Bortolotto, 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 3 dicembre 2013, prot. n. U/61640/13, 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 9 gennaio 2014;

UDITE le parti nella predetta audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Lo studio legale Piccoli, titolare del contratto di abbonamento identificato con il codice cliente n. 00712536, contesta il malfunzionamento del servizio Adsl da parte della società BT Italia S.p.A. a far data dal 26 marzo 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere riscontrato in data 26 marzo 2013 il funzionamento ad intermittenza del servizio Adsl e, pertanto, di avere segnalato ripetutamente alla società BT Italia S.p.A. il disservizio telefonicamente, senza però ricevere alcun riscontro.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:

- i.* il ripristino del corretto funzionamento del servizio di connessione ad internet;
- ii.* la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio Adsl a far data dal 26 marzo 2013;
- iii.* il rimborso degli importi fatturati dal 1 aprile 2013 al 31 agosto 2013;
- iv.* il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

La predetta società, in sede di udienza, si è dichiarata disponibile a riconoscere l'importo di euro 1.000,00 a titolo di indennizzo a copertura del disservizio subito. Tuttavia, il legale della parte istante non ha accettato la proposta transattiva formulata dalla società BT Italia S.p.A. a chiusura del presente contenzioso.

II. Motivi della decisione

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

In via preliminare, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento*

dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio Adsl, che ha interessato l'utenza telefonica dal 26 marzo 2013.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per il funzionamento ad intermittenza del servizio di connessione ad internet, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, il malfunzionamento del servizio Adsl dal 26 marzo 2013 (data quest'ultima di segnalazione di guasto) al 3 ottobre 2013 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento), per il numero di 191 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A..

L'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 5, comma 2, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'art. 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *"business"* dell'utenza interessata dal disservizio.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso degli importi fatturati nel periodo di scorretto funzionamento del servizio Adsl, non è accoglibile, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità.

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al funzionamento ad intermittenza del servizio Adsl nell'arco temporale sopra menzionato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 955,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio Adsl dal 26 marzo al 3 ottobre 2013;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di euro 50,00 a titolo di rimborso delle sole spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Veneto, in considerazione del fatto che la società BT Italia S.p.A. in sede conciliativa ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa 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;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 3 ottobre 2013 dallo Studio legale Piccoli.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a garantire la regolare e continua erogazione del servizio Adsl.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 955,00 (novecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 191 giorni di malfunzionamento del servizio Adsl dal 26 marzo 2013 al 3 ottobre 2013 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del d. l.vo 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. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 febbraio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani