



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 1/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DI PAOLA/BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1002/2014/MS)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 gennaio 2015;

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. 569/14/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*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Di Paola dell’11 giugno 2014;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti di BT ITALIA S.P.A. (di seguito BT o SOCIETÀ) il ritardo di portabilità da TELECOM ITALIA S.P.A. (di seguito TELECOM), nonché l'interruzione del servizio a partire dal 28 marzo 2014. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e nelle memorie presentate, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 8 marzo 2014 l'istante stipulava un contratto con BT per l'attivazione dell'offerta "*vip duet*", con portabilità della numerazione 091/6911xxx dal precedente gestore TELECOM;

b. in data 28 marzo 2014 la linea 091/6911xxx rimaneva isolata; conseguentemente l'utente contattava il servizio clienti di TELECOM, il quale comunicava che la linea era passata ad altro gestore; la medesima circostanza veniva confermata da un operatore del servizio clienti di BT, il quale precisava altresì che solo il servizio (e non la numerazione) era passato sulla rete BT. In tale occasione all'utente veniva comunicato il numero della segnalazione tecnica aperta (rif. n. 20140040453);

c. in data 31 marzo 2014, non essendo stato informato sugli esiti della segnalazione e perdurando il disservizio, l'utente presentava reclamo telefonico al servizio clienti di BT (rif. n. 1-6564698932), richiedendo l'intervento tecnico e la risoluzione del disservizio;

d. in data 3 aprile 2014, a seguito di un sollecito, l'assistenza tecnica di BT comunicava all'utente la necessità di effettuare un cambio tipologia di linea, da ISDN a analogica, assegnando una nuova numerazione, in quanto la vecchia non era compatibile con il prodotto sottoscritto; conseguentemente, in data 7 aprile 2014, veniva aperta una nuova segnalazione tecnica (rif. n. 20140040167);

e. in data 24 aprile 2014 l'utente chiedeva al CORECOM Sicilia l'adozione di un provvedimento temporaneo al fine di ripristinare il servizio;

f. in data 5 agosto 2014 l'utente riceveva un sms con il quale veniva comunicata la chiusura della segnalazione di guasto n. 20140044167. Nei giorni successivi, l'utente registrava un disservizio parziale (nelle chiamate in ricezione la linea risulta libera, anche quando è occupata e provava invano a contattare il servizio clienti al 195, ma le chiamate dopo 20 minuti di attesa cadevano);



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

g. nelle date del 12 giugno 2014, 27 giugno 2014, 11 luglio 2014, 6 agosto 2014, l'utente presentava reclami in merito al disservizio di cui sopra ma non riceveva alcuna risposta.

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

- i. lo storno delle fatture che prevedono importi relativi al periodo nel quale il servizio non è stato attivo (dal 28 marzo 2014 al 5 agosto 2014);
- ii. l'indennizzo per interruzione del servizio dal 28 marzo 2014 al 5 agosto 2014;
- iii. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 5 agosto 2014;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la non applicazione dei contributi di disattivazione in caso di migrazione ad altro gestore.

### **2. La posizione degli operatori**

BT, in relazione alle contestazioni dell'istante, non ha presentato memorie.

TELECOM, chiamata a fornire chiarimenti ai fini istruttori ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, ha dichiarato che, con riferimento al numero 091/6911xxx "nei sistemi è presente una richiesta di attivazione/migrazione di number portability su XDSL inserita da BT Italia con DRO (data richiesta ordine) del 15 marzo 2014, DAC (data di accettazione consegna) il 28 marzo 2014 espletata il 16 aprile 2014 in stato chiuso", mentre l'ADSL risulta "attiva con il numero aggiuntivo 091/13759xxx in data 28 marzo 2014, con OLO BT Italia".

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei termini che seguono.

Con riferimento alla richiesta di storno delle fatture, essa va accolta con riferimento agli importi fatturati per il periodo compreso tra il 28 marzo 2014 (data della DAC per il passaggio a BT) e il 5 agosto 2014; e ciò in quanto BT non ha prodotto alcuna prova che dimostrasse l'erogazione del servizio nel periodo suddetto, né la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

legittimità della sospensione, né la comunicazione all'utente di un'eventuale rimodulazione della DAC. A tal proposito vale ricordare che, secondo la disciplina codicistica sull'onere della prova in materia contrattuale evincibile dal combinato disposto degli articoli 2967 c.c. e 1218 c.c., l'attore deve dare "*prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte: sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo*" (Cassazione civile, SS.UU., 30 ottobre 2001, n. 13533). Nel caso di specie, l'istante ha adempiuto all'onere della prova producendo il contratto (fonte negoziale del suo diritto) e allegando l'inadempimento; spettava invece alla SOCIETÀ, in qualità di debitore convenuto, dimostrare le ragioni della mancata erogazione del servizio previsto nel contratto (fatto estintivo).

Per le medesime ragioni va accolta la richiesta di indennizzo per interruzione e malfunzionamento del servizio fonia e ADSL, nel periodo indicato all'istante, avendo riguardo alla tipologia *business* del contratto e al numero (due) dei servizi interessati.

La SOCIETÀ, dunque, è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, all. A), del. n. 73/11/CONS, per l'intero periodo di interruzione del servizio intercorrente dal 28 marzo 2014 al 5 agosto 2014. La SOCIETÀ sarà tenuta, inoltre, a corrispondere l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio – *sub specie* di interruzione parziale - ai sensi dell'articolo 5, comma 2, all. A), del. n. 73/11/CONS, dal 6 agosto 2014 fino al 28 settembre 2014 (data indicata nelle memorie presentate e non contestate dalla controparte), per un totale di 53 giorni. Con riferimento al *dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, all. A), si ritiene di dover prendere in considerazione quello indicato dall'istante nelle memorie presentate, atteso che il disservizio lamentato nell'atto introduttivo del giudizio è proseguito in corso di procedura (sebbene nella forma meno grave dell'interruzione parziale). Sarebbe, infatti, contrario ad esigenze di economia procedimentale escludere l'indennizzo per i giorni di disservizio successivi al deposito dell'istanza, costringendo di fatto l'utente a presentare una nuova istanza per chiederne il relativo ristoro. Una simile soluzione, del resto, è in linea con i limiti del *petitum* e conforme al principio del contraddittorio, dato che, per un verso, il disservizio indennizzato è della stessa natura di quello lamentato nell'istanza introduttiva, per l'altro, BT (alla quale l'istante ha trasmesso le memorie denunciando il perdurare del disservizio) ha avuto occasione di replicare nel corso del procedimento sul punto e non si è difesa.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, giova rammentare che, secondo la disciplina regolamentare in materia, gli operatori sono tenuti a rispondere ai reclami entro il termine massimo di 45 giorni. Nel caso in esame, gli unici reclami in atti ai quali l'utente non ha ricevuto risposta nella tempistica indicata sono quelli presentati a partire dal 12 giugno 2014 e prodotti nel termine concesso per l'integrazione documentale, successivamente all'udienza. Tale richiesta tuttavia non può essere accolta, atteso che i reclami cui l'utente fa riferimento sono stati presentati successivamente al deposito dell'istanza di definizione della controversia. Inoltre, nei fax inviati a partire da giugno, viene indicato il riferimento di segnalazione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

n. 1-6564698932, che corrisponde ad un reclamo già effettuato in data 31 marzo 2014, al quale, sulla base delle stesse dichiarazioni dell'istante, la SOCIETÀ ha risposto in data 3 aprile 2014.

Per quanto attiene alla richiesta di non applicazione del contributo di disattivazione in caso di eventuale recesso, essa non può essere decisa in questa sede, atteso che riguarda fatti ancora non accaduti al momento della presentazione dell'istanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Di Paola nei confronti della società BT ITALIA S.P.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società BT ITALIA S.P.A., oltre a pagare, in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, è tenuta a:

i. stornare tutti gli importi fatturati per il periodo compreso tra il 28 marzo 2014 e il 5 agosto 2014;

ii. corrispondere l'importo di euro 2.600,00 (*duemilaeseicento/00*) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi ADSL e fonia sull'utenza n. 091/6911xxx per 130 giorni complessivi;

iii. corrispondere l'importo di euro 530,00 (*cinquecentotrenta/00*) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi ADSL e fonia sull'utenza n. 091/6911xxx, per un totale di 53 giorni complessivi;

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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, 13 gennaio 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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