

## **DELIBERA n. 38/13/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VERONA PROMOTIONS / BT ITALIA S.P.A. (GU14 n. 380/13)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 giugno 2013;

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 6, lettera a), n.14;

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";

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

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.;

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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.73/11/CONS, 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";

VISTA l'istanza del 25 febbraio 2013, acquisita al protocollo generale al n.10878/13/NA, con la quale il sig. Zambelli, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società Verona Promotions, rappresentata dall'avv. Ingrid Hager, 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 19 marzo 2013, prot. n. U/15282/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota del 2 aprile 2013, prot. n. 17337/13/DIT, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, alla società Telecom Italia S.p.A. richiesta di integrazione istruttoria inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 16 aprile 2013, di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La società Verona Promotions, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica n.045.8012xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrata senza preavviso dalla società BT Italia S.p.A. dal 19 maggio 2011 al 29 settembre 2011.

In particolare, in data 19 maggio 2011 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione sia del servizio telefonico, che veniva inibito al traffico in entrata ed in uscita, sia del servizio Adsl e, pertanto, segnalava il disservizio, prima telefonicamente e poi a mezzo invio del fax del 31 maggio 2011 e della raccomandata A.R. del 1 agosto 2011. Mediante ripetute richieste di intervento al centro assistenza clienti, l'istante apprendeva della richiesta di trasferimento dell'utenza telefonica verso altro operatore; trasferimento mai richiesto e prontamente disconosciuto.

Attesa l'inerzia della società BT Italia S.p.A. in ordine alla risoluzione del disservizio, in data 1 settembre 2011 l'istante si vedeva costretto a richiedere l'attivazione del servizio telefonico con Telecom Italia previa migrazione della numerazione avvenuta in data 29 settembre 2011.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto, il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione di entrambi i servizi, dal 19 maggio 2011 al 29 settembre 2011, nella misura di euro 10.000,00, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., con nota del 2 aprile 2013 inviata a mezzo email, ha rappresentato *“di avere ricevuto in data 31 maggio 2011 un reclamo gestito con richiesta 1-1391295924 in cui il cliente ha dichiarato di essere disservito dal 19 maggio 2011 e ha negato di avere richiesto la cessazione per migrazione verso olo Wind. Inoltre di avere comunicato al cliente in data 30 giugno 2011 di avere preso in carico la cessazione a seguito della richiesta di migrazione verso olo. In data 30 giugno 2011 la società ha*

*ricevuto disposizioni interne di creare a sistema la richiesta di cessazione senza rientro per allineare i sistemi al fine di non continuare a fatturare”.*

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, istanza di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

## **II. Motivi della decisione**

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora, si evince che la risorsa numerica n.045.8012xxx, attiva con BT Italia S.p.A. a far data dal 24 marzo 2011, è cessata in data 9 luglio 2011 a fronte dell'ordinativo di “cessazione standard” processato dalla società BT Italia S.p.A. in data 7 luglio 2011, con DAC prevista per il 14 luglio 2011.

Orbene, dalla disamina dello storico della risorsa numerica emerge palese responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine al disservizio lamentato dall'istante, in quanto la predetta società non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, che ha interessato l'utenza telefonica dal 19 maggio 2011, laddove avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio voce e del servizio Adsl anche 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”*. Invero, dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia del retrocartellino allegata alla email del 2 aprile 2013, si rileva che l'istante ha inviato ripetuti reclami di guasto a far data dal 19 maggio 2011. Nello specifico, il *trouble ticket* aperto in data 19 maggio 2011, a cui sono seguiti numerosi solleciti di intervento, è stato chiuso in data 22 giugno 2011 senza, però, riportare la data di fine disservizio. Inoltre, si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. ha ammesso di avere processato una “cessazione standard”, quindi senza rientro della risorsa numerica in Telecom Italia - circostanza quest'ultima confermata dal sistema di interfaccia “Pitagora” – meramente sulla base di “disposizioni interne”, quindi arbitrariamente, senza acquisire relativa richiesta dell'istante, e per di più in presenza dell'asserita, quanto presunta, notifica di migrazione della linea telefonica n.045.8012xxx, come si evince da comunicazione resa dalla società BT Italia S.p.A. all'istante con nota del 30 giugno 2011.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio di fonia vocale dal 19 maggio 2011 al 29 settembre 2011 (data di ripristino del servizio telefonico con Telecom Italia) per il numero di 133 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione"*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *"business"* dell'utenza interessata dal disservizio. Parimenti, il malfunzionamento del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n.173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce e del servizio Adsl nell'arco temporale sopra menzionato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo di euro 1.330,00 a titolo di indennizzo a copertura della mancata erogazione del servizio voce per il numero di 133 giorni, intercorrenti dal 19 maggio 2011 al 29 settembre 2011 (computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS), e dell'importo di euro 1.330,00 a titolo di indennizzo a copertura della sospensione del servizio Adsl circoscritta al medesimo periodo di riferimento (computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS);

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Veneto, e del fatto che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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 Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

### **DELIBERA**

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 25 febbraio 2013 dal sig. Zambelli, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Verona Promotions, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 1.330,00 (milletrecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 10,00 per il numero di 133 giorni di sospensione del servizio voce dal 19 maggio 2011 al 29 settembre 2011 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 1.330,00 (milletrecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 10,00 per il numero di 133 giorni di sospensione del servizio Adsl dal 19 maggio 2011 al 29 settembre 2011 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

iii) euro 100,00 (cento/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, della delibera n. 173/07/CONS.

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'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 notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 20 giugno 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Maurizio Dècina

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