



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 39/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GIOIELLI / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 224/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 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 denominato *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 l’istanza del sig. Russo, in qualità di amministratore unico della società Gioielli, del 10 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

La società Gioielli, in persona dell'amministratore unico sig. Russo, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.5321xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che la sospensione di entrambi i servizi da parte della predetta società, accertata, peraltro, con la delibera n. 729/13/CIR adottata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in data 19 dicembre 2013, si è protratta dal 13 settembre 2013 al novembre 2013.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dal 13 settembre 2013 al 6 novembre 2013;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

## **3. Motivazione della decisione**

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

In via preliminare, si deve far presente che, con istanza del 13 settembre 2013, il sig. Russo, in qualità di amministratore unico della società Gioielli, ha avviato una precedente procedura di definizione della controversia nei confronti della società BT Italia S.p.A., avente ad oggetto la sospensione di entrambi i servizi dal 4 aprile 2013. Il relativo procedimento si è concluso con l'adozione da parte di questa Autorità della delibera n. 729/13/CIR del 19 dicembre 2013, con la quale si disponeva, previo accertamento dei fatti, a carico della società BT Italia S.p.A. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi fino al 13 settembre 2013, data quest'ultima di deposito dell'istanza introduttiva del relativo procedimento.

Tanto premesso, si deve evidenziare che, con successiva istanza del 10 febbraio 2015, la parte istante ha inteso incardinare una nuova procedura di definizione della controversia nei confronti dello stesso gestore, asserendo il protrarsi della sospensione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

di entrambi i servizi fino al 6 novembre 2013; data di attivazione di una nuova linea telefonica.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi, deve ritenersi accoglibile, atteso che la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica in epigrafe, 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”*.

Dunque, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza in epigrafe, per il numero complessivo di 54 giorni, intercorrenti dal 13 settembre 2013 al 6 novembre 2013 (data quest'ultima di attivazione di un'alinea telefonica) 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 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“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”*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio per entrambi i servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, *lett. d*), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il Co.RE.COM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 del sig. Russo, in qualità di amministratore unico della società Gioielli, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 810,00 (ottocentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 54 giorni di sospensione del servizio telefonico, dal 13 settembre 2013 al 6 novembre 2013, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 810,00 (ottocentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 54 giorni di sospensione del servizio ADSL, dal 13 settembre 2013 al 6 novembre 2013, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Roma, 20 aprile 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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