



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 69/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EREDI CESARANO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 562/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 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. Cesarano, in qualità di amministratore *pro tempore* della società Eredi Cesarano S.r.l., del 17 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Eredi Cesarano S.r.l., in persona dell'amministratore e legale rappresentante *pro tempore* sig. Cesarano, titolare del contratto con il codice cliente n. 00931057 ed intestataria delle utenze telefoniche n. 081.8041xxx e n. 081.8767xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito della sottoscrizione in data 18 dicembre 2014 del contratto "*Vip Band*" con la società BT Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, in data 19 gennaio 2015 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi, con conseguente danno ingente per l'attività professionale.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dal 19 gennaio 2015 all'11 febbraio 2015;
- ii. 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 accolte per le motivazioni che seguono.

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 Corte di Cassazione (sentenza n. 13533/01).

Dunque, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio telefonico inerente alle utenze telefoniche n. 081.8041xxx e n. 081.8767xxx, per il numero complessivo di 23 giorni, intercorrenti dal 19 gennaio 2015 all'11 febbraio 2015 (data quest'ultima di ripristino della funzionalità del predetto servizio) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A. ed in quanto tale implica



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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”*. Tale parametro deve essere computato in misura pari al doppio per entrambe le utenze telefoniche di tipo *“business”*, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*.

Parimenti, la sospensione del servizio ADSL, per il suindicato periodo legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

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 l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Sardegna e non ha presenziato innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Cesarano, in qualità di amministratore e legale rappresentante *pro tempore* della società Eredi Cesarano S.r.l., 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 690,00 (seicentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 23 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente a ciascuna delle due utenze telefoniche, dal 19 gennaio 2015 all'11 febbraio 2015, 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 345,00 (trecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 23 giorni di sospensione del servizio ADSL, dal 19 gennaio 2015 all'11 febbraio 2015, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento di quanto previsto nella 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.

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

Roma, 8 giugno 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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