DELIBERA N. 50/10/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOMANNO / BT ITALIA S.P.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 luglio 2010;

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 in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 25 settembre 2009 (prot. n. 74484), con la quale il sig. Lomanno 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. (di seguito, BT);

VISTA la nota del 21 dicembre 2009 (prot. n. 94169), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla

definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 22 febbraio 2010;

UDITA la parte istante nell'audizione del 22 febbraio 2010;

VISTA la memoria depositata dalla società BT Italia S.p.A. in data 17 febbraio 2010;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Lomanno intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx (codice cliente n. xxxxx) contesta alla società BT Italia S.p.A. l'addebito in fattura di somme relative a servizi ed opzioni gratuitamente forniti prima del subentro contrattuale, la sospensione del servizio voce e dati nonostante il pagamento parziale delle citate fatture, nonché l'assenza di riscontro a tutti i reclami esposti.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

i. in data 17 dicembre 2007 l'istante, relativamente alla suindicata utenza telefonica, richiedeva di subentrare come nuovo intestatario della linea nel contratto di fornitura del servizio voce e dati in essere tra la società BT Italia S.p.A. ed il sig. Lomanno;

ii. in particolare, come previsto nel relativo modulo sottoscritto "*la firma comporta per la parte subentrante l'assenso a tutte le clausole contrattuali presenti nel contratto di fornitura del servizio a suo tempo stipulato dalla cedente e all'eventuale pagamento di tutte le fatture non ancora addebitate*". Dunque, con il subentro, l'utente accettava l'applicazione di tutte le condizioni relative al contratto originario;

iii con la ricezione della prima fattura n. A2008-160337 (relativa al periodo gennaio 2008 - febbraio 2008) il sig. Lomanno constatava l'addebito di euro 38,40 a titolo di canone mensile per l'"Opzione *naked* - servizio internet";

iv. appurato che la suddetta opzione veniva erogata gratuitamente al cedente sig. Lomanno, l'istante procedeva all'immediata contestazione dei relativi importi;

v. in mancanza di un riscontro formale da parte della società il sig. Lomanno provvedeva, a decorrere dal mese di maggio 2008, ad un pagamento parziale delle fatture, decurtate dell'importo oggetto di contestazione. Contestualmente, in sede di reclamo, richiedeva alla medesima BT la restituzione delle somme indebitamente corrisposte nei mesi precedenti, unitamente al rimborso dei conti n. A2008-468349 e n. A2009-512751, erroneamente pagati due volte;

v. in data 3 agosto 2009, mediante A/R, la società BT preavvisava all'utente la sospensione del servizio per morosità, intervenuta il successivo 28 agosto 2009;

vi. in data 9 ottobre 2009, a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal Corecom competente, la società BT provvedeva alla riattivazione del solo servizio voce;

vii. in data 20 gennaio 2010, impossibilitato ad utilizzare il servizio Adsl, l'utente richiedeva l'attivazione dell'Adsl con altro gestore.

Tutto ciò premesso l'istante chiede il rimborso della somma di euro 61,94 (oltre iva) indebitamente corrisposta per la fattura n. A2008-160337 (periodi gennaio 2008 - febbraio 2008), lo storno di tutte le fatture di seguito emesse e relative al periodo maggio 2008 - luglio 2009, nonché il rimborso delle somme di euro 72,90 relativa alla fattura A2008 - 468349 e di euro 38,40 relativa alla fattura A2009-512751 perché pagate due volte per mero errore, nonché l'indennizzo per la sospensione del servizio voce e dati, oltre spese di procedura.

La società BT Italia S.p.A., nelle proprie memorie difensive, ha dichiarato quanto segue:

A far data dal 3 gennaio 2008, al contratto stipulato dall'utente Lomanno sono stati attivati sulle utenze in oggetto il servizio "*Albavoice direct*" ed "*Adsl Ull*". Il canone mensile Adsl non è stato mai computato nelle fatture emesse a carico dell'utente, in quanto l'"*Opzione naked servizio internet*" è frutto di un mero errore di sistema, ovvero la suddetta voce è stata riportata in fattura ma non calcolata.

A seguito del reclamo dell'utente, BT ha verificato e riscontrato la correttezza della fatturazione, a cui sono seguiti dei pagamenti parziali dell'importo dovuto. In data 4 marzo 2009, confermata la regolarità dell'importo addebitato, è stata inoltrata una lettera di sollecito di pagamento.

La società, con note del 3 e 24 agosto 2009, ha inviato un preavviso di sospensione per morosità, ed in data 28 agosto 2009 si è proceduto alla disattivazione del servizio voce e dati. Quello voce è stato riattivato a seguito di provvedimento temporaneo del Corecom, quello "*Adsl Ull*" è definitivamente cessato in data 20 ottobre 2010.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere integralmente accolte.

In particolare, dall'esame della copiosa documentazione prodotta risulta che nel contratto originariamente stipulato dal cedente, sig. Lomanno, il servizio internet ed Adsl veniva erogato gratuitamente. In specie, dalla copia delle fatture depositate si evince che tutti i conti emessi antecedentemente al subentro non riportano alcun costo per l'"*opzione naked servizio internet*"; di contro, solo dopo la modifica contrattuale la

società BT ha richiesto al nuovo titolare della linea il pagamento della somma di euro 38,40 a titolo di canone mensile per l'opzione contestata. Dunque, gli unici importi non corrisposti dall'utente afferiscono alla voce "*Opzione naked servizio internet*" formalmente contestata in fase di reclamo ed oggetto di pagamento parziale. L'istante infatti, dopo aver appurato l'illegittimità dell'addebito, ha provveduto alla regolare corresponsione di tutti gli importi fatturati, decurtati del solo costo disconosciuto. Quanto detto trova ulteriore riscontro nel prospetto riepilogativo fornito dalla BT: il saldo di cui il gestore risulta creditore origina dalla somma del servizio Opzione *naked* internet applicato ad ogni singola fattura, nonché dall'importo integrale di due fatture che sono state erroneamente oggetto di doppio pagamento da parte dell'utente.
In ogni caso a fronte degli innumerevoli reclami e segnalazioni la società non ha mai fornito alcun riscontro limitandosi al mero sollecito di pagamento per le residue somme di euro 569,69 (periodo maggio 2008 - agosto 2009) seguito dal preavviso di sospensione del servizio voce e dati.
Per quanto detto meritano accoglimento le richieste di rimborso e di storno delle somme addebitate a titolo di canone mensile per l'opzione *de quo*, appurato, dall'analisi della documentazione prodotta, che il sig. Lomanno, in base alle clausole sottoscritte, è subentrato integralmente nel rapporto contrattuale intrapreso dall'intestatario originario.
In merito alla sospensione del servizio voce e dati, la società BT non ha correttamente gestito il proprio cliente, contrariamente alle vigenti disposizioni regolamentari. Premesso, infatti, l'obbligo di preavvisare l'utente, l'operatore può disporre l'interruzione del solo servizio oggetto del mancato pagamento. Pur tuttavia, nel caso di specie, non sussiste il presupposto legittimante la sospensione: come specificato dall'articolo 5, comma 2, del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS "*non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia (…)*". Altresì, l'illegittimità della sospensione disposta dalla società trova ulteriormente conferma nell'assunto di cui all'articolo 4, comma 2, della delibera n. 664/06/CONS, in forza del quale "*l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione*". Orbene, come già dimostrato in precedenza, le uniche somme non corrisposte dal sig. Lomanno sono quelle contestate in sede di reclamo; alcun'altra morosità gli può essere imputata in quanto l'utente ha ottemperato, senza alcun ritardo, a tutti gli altri obblighi contrattuali. Per completezza espositiva si rammenta che a seguito della sospensione per morosità l'istante, nelle more della procedura conciliativa, ha richiesto al competente Corecom l'adozione di un

provvedimento temporaneo per la riattivazione dei servizi. A fronte del suddetto ordine la società BT ha proceduto solo per la linea voce; di contro il servizio Adsl è stato definitivamente cessato in data 20 ottobre 2009. Solo in data 20 gennaio 2010 è stato riattivato con altro OLO previa istanza dell'utente.
Dall'accertata illegittimità della sospensione discende una responsabilità esclusiva della società BT Italia che sarà tenuta a riconoscere un equo indennizzo nei confronti dell'istante, a ristoro dei disagi derivanti dalla cessazione del servizio perpetrata, come dichiarato dalla stessa società BT nelle proprie memorie, dal 28 agosto al 9 ottobre 2009 per il servizio voce e dal 28 agosto 2009 al 20 ottobre 2009 per l'Adsl.
Ai fini del calcolo dell'indennizzo l'articolo 6.2 della Carta servizi di BT statuisce che "*nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a BT agli obblighi espressamente previsti per i servizi fissi ai precedenti punti 5.1 e 5.2 e per i servizi mobili ai precedenti punti 5.1 e 6.1, il Cliente può chiedere a BT Italia un indennizzo di 5 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni. L'importo dovuto a titolo di indennizzo sarà imputato nel primo ciclo di fatturazione utile. Nei casi in cui il ritardo superi i 15 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste dell'abbonato con i limiti di risarcibilità del danno subito per colpa grave di BT Italia. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno*". Tuttavia, il computo della misura dell'indennizzo dovrà necessariamente prescindere dai massimali indicati, in quanto l'applicazione dei suddetti parametri viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, che presuppone una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subìto. Nella valutazione bisogna infatti tener conto di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subìto il pregiudizio.
Pertanto il computo avverrà moltiplicando l'ordinario parametro di riferimento nella misura della metà del costo fisso mensile corrisposto dall'utente (euro 37,50) per il numero di giorni di sospensione del servizio voce ed Adsl.

CONSIDERATO che le somme contestate sono state illegittimamente addebitate dalla società BT Italia S.p.A. in quanto non corrispondenti alle condizioni economiche sottoscritte dal cedente ed accettate integralmente dal subentrante;

CONSIDERATO che il sig. Lomanno ha correttamente provveduto alla contestazione delle somme non riconosciute e che, pertanto, il pagamento parziale delle fatture non può legittimare la sospensione del servizio voce ed Adsl per asserita morosità;

RILEVATO altresì, che la responsabilità della predetta sospensione è imputabile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A. che sarà tenuta a corrispondere nei confronti dell'istante un equo indennizzo a ristoro dei disagi patiti;

RITENUTO, tuttavia, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal limite temporale (euro 5 fino ad un massimo di 15 giorni) previsti dalla Carta dei Servizi BT Italia S.p.A., in ossequio al principio di proporzionalità;

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;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 250,00 considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione innanzi al Co.re.com. Lazio ed ha dimostrato le spese di viaggio sostenute per presenziare innanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento dell'istanza del sig. Lomanno, la società BT Italia S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

i. rimborsare, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 61,94 (oltre iva) relativo alla fattura n. A2008-160337 ed euro 111,30 (oltre iva) relativa alle fatture n. A2008-468349 e n. A2009-512751;

ii. stornare la somma di euro 499,202 relativa alla voce oggetto di contestazione ed addebitata nelle fatture emesse nel periodo maggio 2008 - luglio 2009;

iii. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo pari ad euro 1762,50 così determinato:

- euro 768,75 computato moltiplicando la metà (euro 18,75) del costo fisso mensile corrisposto dall'utente (euro 37,50) per il numero di giorni (41) di sospensione del servizio voce (28 agosto – 9 ottobre 2009);
- euro 993,75 computato moltiplicando la metà (euro 18,75) del costo fisso mensile corrisposto dall'utente (euro 37,50) per il numero di giorni (53) di sospensione del servizio Adsl (28 agosto – 20 ottobre 2009);

iv. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 250,00 per le spese di procedura;

2. le somme così determinate a titolo di rimborso ed indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3. 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.

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.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 15 luglio 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola