



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 118/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COLLODEL / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 834/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 maggio 2016;

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. 88/16/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. Collodel, del 2 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Collodel, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00946788 ed intestatario dell’utenza telefonica *business* n. 0415195xxx, ha contestato il mancato prelievo a mezzo R.I.D. bancario da parte della società BT Italia S.p.A. dei corrispettivi dovuti, nonché l’arbitraria sospensione del servizio ADSL che ha interessato la predetta risorsa numerica dall’8 gennaio 2016 al 15 febbraio 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'istante ha rappresentato che a fronte dell'attivazione del contratto "Vip" avvenuta in data 4 agosto 2015, solo nel mese di dicembre 2015 riscontrava la difficoltà della società BT Italia S.p.A. a prelevare gli importi inerenti ai corrispettivi per la fornitura del servizio a mezzo R.I.D. bancario, modalità quest'ultima di pagamento prescelta in sede contrattuale.

Nello specifico, solo a seguito della ricezione della nota del 4 dicembre 2015, con la quale la società BT Italia S.p.A. intimava il pagamento dell'importo di euro 211,53, quale somma degli importi fatturati dal mese di ottobre al mese di dicembre 2015, l'istante veniva reso edotto dell'esito negativo dell'addebito bancario, seppur debitamente autorizzato.

Pertanto, nonostante ripetuti solleciti rimasti inevasi, in data 30 dicembre 2015 l'istante si vedeva costretto a provvedere al pagamento mediante emissione di bonifico bancario degli importi fatturati nei conti di seguito riportati, n. A2015 - 515529 di euro 68,00, n. A2015 - 460666 di euro 85,58 e n. A2015 - 569864 di euro 57,95.

Successivamente, in data 8 gennaio 2016 l'istante riscontrava l'improvvisa interruzione del servizio ADSL, a fronte del mancato pagamento di alcune fatture, così come asserito dall'operatore nel corso di un contatto telefonico.

Tempestivamente, l'istante segnalava il disservizio al servizio clienti a mezzo telefono, diffidando la società BT Italia S.p.A. mediante ripetute missive, a provvedere all'immediato ripristino del servizio ADSL, allegando, all'uopo, copia dei pagamenti effettuati in riferimento al trimestre antecedente (ottobre 2015 - dicembre 2015), probanti l'esatto adempimento dei corrispettivi.

Tuttavia, solo in data 15 febbraio 2016 l'operatore provvedeva a riattivare il servizio ADSL sull'utenza di cui si controverte e solo in data 20 aprile 2016 si attivava a prelevare gli importi dovuti a mezzo R.I.D. bancario, secondo la modalità di pagamento convenuta contrattualmente.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'assenza del servizio ADSL dall'8 gennaio 2016 al 15 febbraio 2016, quale ristoro a fronte di un totale ed ingiustificato isolamento procurato dall'operatore;
- ii. l'accertamento della condotta in termini di oggettiva e dimostrata incapacità dell'operatore di gestire e di risolvere la questione attraverso il servizio clienti;
- iii. l'accertamento della condotta assunta dall'operatore, quale metodologia di allontanamento dei clienti insoddisfatti;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

1. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta elettronica del 3 maggio 2016, che: *"in merito al contenzioso, si allega la documentazione completa relativa al sig. Collodel. E' stato attivato il servizio ADSL, in quanto è stata crocettata la casella ADSL. In merito al disservizio in fase di migrazione da BT, si fa presente che tale migrazione non è mai risultata sui sistemi, infatti non è presente alcuna*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

notifica al riguardo. Tanto che il servizio ad oggi risulta attivo e fatturato, in fase di cessazione per morosità”.

2. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio ADSL dall'8 gennaio 2016 al 15 febbraio 2016 può ritenersi accoglibile, atteso che la sospensione del servizio ADSL disposta dalla società BT Italia S.p.A. è illegittima, in considerazione della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante. Infatti, a fronte della documentazione attestante l'avvenuto pagamento a mezzo n. 3 bonifici bancari, effettuati in data 30 dicembre 2015, fornita dall'istante, la predetta società ha omesso di regolarizzare la posizione contabile mediante l'abbinamento dei pagamenti alle fatture relative al trimestre (ottobre 2015 - dicembre 2015).

Sul punto va chiarito che, a fronte della dimostrazione dell'utente di aver provveduto, sia pure tardivamente, al pagamento delle fatture in contestazione la società BT Italia, prima di procedere al distacco del servizio ADSL, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti al fine di individuare le fatture e stralciare la pregressa morosità, dipesa dal mancato prelievo a mezzo R.I.D. bancario, quindi non imputabile all'istante, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale *“la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa”*.

Pertanto, la decisione di procedere al distacco del servizio ADSL, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante ed eseguire i dovuti accertamenti in ordine all'abbinamento dei pagamenti dei bonifici, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto ex articolo 1375 del codice civile.

Invero, dalla documentazione acquisita in copia agli atti, si evince il tracciamento di ripetuti reclami in ordine alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile e alla richiesta di ripristino immediato del servizio ADSL; tuttavia, la società BT Italia S.p.A., in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'istante e di avere provveduto alla regolare contabilizzazione dei versamenti ricevuti, determinando in tal modo il perdurare della sospensione del servizio ADSL fino alla data del 15 febbraio 2016.

Al riguardo, detta società avrebbe dovuto provvedere alla riattivazione del predetto servizio contestualmente alla proposizione del reclamo formulato dall'istante, e ciò in quanto *“la sospensione della fornitura è legittima solo finchè permane l'inadempimento dell'utente e detta sospensione, se attuata quando oramai l'utente ha pagato il suo debito, costituisce inadempimento contrattuale, a meno che non sia fornita la prova che tale*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

inadempimento è stato determinato da causa non imputabile al somministrante ovvero dalla ignoranza incolpevole dell'avvenuto pagamento" (Cass. civ., sentenza n. 9624/1997).

Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, computato in moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 38 giorni di sospensione del servizio ADSL, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio attesa la natura *business* dell'utenza telefonica, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento.

Di converso, non devono ritenersi accoglibili le richieste di cui ai punti *ii)*, *iii)*, in quanto le stesse esulano dall'ambito applicativo del *Regolamento* di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

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 CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Collodel, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui 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, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 570,00 (cinquecentosettanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 38 giorni di sospensione del servizio ADSL dall'8 gennaio 2016 al 15 febbraio 2016, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 31 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi