

**ATTI 1.21.1 2012/2164/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 2 del 22 gennaio 2014**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>ROLANDO</b>	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia XXX

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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 il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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 presentata in data 23 aprile 2012, con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX, in amministrazione straordinaria, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 24 aprile 2012 e del 24 settembre 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del

Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per l'8 novembre 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza dell'8 novembre 2012;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia**

Con l'istanza presentata in data 23 aprile 2012, la società XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 ss. Del. 173/07/CONS e succ modiff., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa ISDN.

Dall'istanza e dalle precisazioni svolte durante l'udienza di discussione dell'8 novembre 2012 dal sig. XXX, per la società XXX., è emerso che:

- la società XXX, da anni cliente di BT e titolare dell'utenza telefonica XXX, nell'aprile 2011 veniva avvisata dall'operatore della presenza di traffico anomalo verso direttrici internazionali originato dall'utenza citata (che, proprio a causa di tale anomalia, subiva una temporanea sospensione cautelativa dei servizi);
- tempestivamente la società XXX provvedeva a controllare il proprio centralino ma, non rilevando anomalie di sorta, contestava il traffico riscontrato dall'operatore e chiedeva a BT sia di effettuare le opportune verifiche e le operazioni tecniche necessarie a risolvere il problema, sia di disattivare alcune direttrici internazionali verso le quali risultavano confluire le telefonate contestate, mantenendo attive solo quelle abitualmente utilizzate dalla società per la propria attività lavorativa (e rispetto alle quali mai si erano verificati problemi);
- contrariamente a quanto richiesto dall'utente, BT, dapprima, disattivava *tutte* le direttrici internazionali, costringendo la XXX a contattare i propri clienti con sede all'estero per mezzo di telefoni cellulari e, successivamente, senza avvisare la propria cliente e disattendendone le precise indicazioni, le riattivava nuovamente *tutte*;
- nel mese di maggio BT, riscontrando ancora traffico anomalo verso l'estero, disponeva una seconda sospensione cautelativa dei servizi sulla linea ISDN XXX; a seguito della sospensione, la XXX, oltre a contestare la regolarità di tale traffico, richiedeva a BT la documentazione necessaria alla presentazione di denuncia di frode alla Polizia postale, senza tuttavia avere alcun riscontro;
- la XXX pagava parzialmente le fatture nn. A2011-287769 del 13 maggio 2011 e A2011-353830 del 13 giugno 2011, che esponevano le somme relative al traffico anomalo, corrispondendo a BT, oltre agli importi non contestati, anche una somma per il pagamento del traffico verso direttrici internazionali effettivamente svolto dalla società, somma calcolata sulla base di quanto fatturato da BT precedentemente all'insorgenza della problematica;
- nonostante i diversi solleciti e le numerose richieste inoltrate dalla parte istante a BT affinché la stessa si attivasse per scongiurare il rischio di ulteriori anomalie di traffico e per regolarizzare la posizione contabile dell'utente, l'operatore si limitava a richiedere il pagamento delle somme ancora insolute (pari a complessivi € 11.150,80); di

conseguenza la XXX decideva di trasferire la propria utenza ad altro operatore di presentare istanza di conciliazione presso il Co,Re.Com Lombardia.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione veniva esperito infruttuosamente il 21 novembre 2011.

### **Motivi della decisione**

Con l'istanza di definizione della controversia la società XXX ha richiesto lo storno degli importi relativi al traffico non riconosciuto con l'emissione delle relative note di credito, e ha precisato che dal momento del passaggio ad altro gestore non si sono più verificati problemi sull'utenza XXX: circostanza questa che rafforza la convinzione dell'utente circa l'imputabilità a BT dell'anomalia riscontrata.

A seguito alla comunicazione di avvio del procedimento di definizione della controversia, BT, con nota del 24 aprile 2012, ha confermato l'avvenuta cessazione di tutti i servizi BT già attivi presso la XXX., nonché la presenza di un insoluto pari ad € 11.150,80, e ha inviato copia delle fatture A2011-287769 e A2011-353830, corredate da file Excel contenenti i tabulati di traffico, nonché copia della risposta inviata all'utente (il 22 agosto 2011) a seguito delle formali contestazioni del traffico effettuate da quest'ultimo ove si legge: *“Gentile Cliente, in riferimento alla Sua segnalazione pervenutaci, desideriamo confermarLe che, a valle di accurati controlli, le chiamate da Lei contestate risultano di Sua competenza in quanto generate dalle Sue utenze e transitate sulla nostra rete. In ogni caso, BT Italia Le ricorda che, coerentemente con l'Offerta commerciale da Lei sottoscritta, ad oggi non sono raggiungibili da rete BT Italia le seguenti numerazioni: 144, 166, 163, 164, 0369, 0769, 0878. Inoltre, in seguito alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di cui alla delibera 600/09/CONS, Le ricordiamo che, a partire dal 1 gennaio 2010, per le offerte relative ai servizi di fonia in accesso diretto, qualora non avesse fatto specifica richiesta di disattivazione, è stato attivato in maniera automatica il blocco delle seguenti categorie di numerazioni: servizi a tariffazione specifica (89x, fatta eccezione per la numerazione a tariffazione specifica 892 per informazioni abbonati e pubblica utilità), numerazioni per servizi interni di rete (decade 4), numerazioni relative a direttrici internazionali e satellitari ad alto costo. La invitiamo pertanto ad effettuare ulteriori controlli sulle Sue apparecchiature o apparati collegati alla rete telefonica al fine di verificare la presenza di dialer o programmi che instradano chiamate telefoniche verso altre numerazioni speciali. A tal proposito, BT Italia Le ricorda, inoltre, che per tali numerazioni speciali non ricomprese nel blocco automatico di cui sopra, è possibile fare richiesta di disattivazione che sarà fornita gratuitamente ed in modalità selettiva tramite PIN. In particolare, attraverso la digitazione del PIN Lei potrà disattivare su base chiamata le numerazioni oggetto di blocco. La modulistica per richiedere la suddetta modifica è disponibile sul sito [www.btwebcare.it](http://www.btwebcare.it) nell'area Support & Solutions”.*

Il giorno 8 novembre 2012 si è svolta l'udienza di discussione cui l'operatore BT, benché regolarmente convocato, non è comparso.

La controversia in oggetto attiene alla contestazione di traffico “anomalo” generata dall'utenza ISDN 02/677413 verso direttrici internazionali.

Ai fini della definizione della controversia, giova innanzitutto ricordare che, come più volte ribadito da Agcom (cfr. per tutte Del. 29/12/CIR) *“in caso di rituale contestazione di traffico anomalo ... l'operatore deve fornire la prova della debenza delle somme, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. In giurisprudenza è, infatti, ormai pacifico che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste, quindi,*

*in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313): le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, a fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). L'operatore, inoltre, nella gestione del reclamo sul traffico inviato dall'utente deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno. L'operatore, tuttavia può – perlomeno parzialmente – escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. Ne consegue che, in assenza, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore".* Ne discende altresì che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura, quando il gestore telefonico non sia in grado di vincere le contestazioni puntuali e precise dell'utente relativamente ai dati esposti nella fattura o ai tabulati telefonici (cfr. Corecom Lazio Delibera 34/11/CRL).

Nel caso di specie, dall'istruttoria si rileva che il gestore, nel dedurre la correttezza degli addebiti con la lettera 22 agosto 2011 (di cui, per inciso, non viene data evidenza della corretta notifica all'utente), non ha offerto alcuna prova di aver effettuato le opportune verifiche tecniche, limitandosi esclusivamente ad affermare che, "a valle di accurati controlli", non meglio definiti né descritti, le chiamate contestate risultavano di competenza della società in quanto generate da utenze alla medesima intestate.

L'operatore, dunque, non ha dato prova di aver effettuato i dovuti accertamenti tecnici volti a garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni, in osservanza a quanto disposto dall'art. 8, comma 6, Del. 179/03/CSP; né, benché onerato in tal senso (cfr. Corecom Lazio, Del. 23/11/CRL), ha fornito piena prova dell'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate.

Va ribadito infatti che, come già confermato dalla giurisprudenza citata, i dati relativi alle chiamate prodotti da BT (peraltro in forma di file Excel, e dunque non allegati alle fatture di riferimento) non possono costituire piena prova della correttezza del traffico, in quanto ritualmente contestati dalla parte istante. In merito ad essi si sottolinea inoltre che dalla loro semplice lettura si evidenziano anomalie atte a porne quantomeno in dubbio l'affidabilità e la rispondenza a dati reali, quali la registrazione di chiamate verso la medesima direttrice internazionale che si susseguono una dopo l'altra quasi fossero generate automaticamente, e che determinano importi identici nonostante la durata differente.

Tutti questi elementi, unitariamente considerati, inducono a ritenere fondata la domanda dell'utente. Pertanto, si ritiene che l'operatore BT Italia sia tenuto a stornare gli importi ad oggi insoluti portati dalle fatture A2011-287769 del 13 maggio 2011 e A2011-353830 del 13 giugno 2011.

In considerazione della condotta complessiva tenuta dalle parti durante l'intero procedimento di risoluzione della controversia presso questo Corecom, si ritiene ragionevole liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

RITENUTO che gli indennizzi e i rimborsi riconosciuti all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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 che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## D E L I B E R A

che, a definizione della controversia in esame, l'operatore BT Italia XXX è tenuto a:

- stornare gli importi ad oggi insoluti relativi alle fatture n. A2011-287769 del 13 maggio 2011 e A2011-353830 del 13 giugno 2011;
- corrispondere a favore della società XXX la somma di € 100,00 quale rimborso delle spese di procedura.

Il Presidente del Corecom  
dott.ssa Federica Zanella

Il Dirigente Ufficio per il Corecom  
dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Corecom  
dott. Massimiliano Della Torre