

ATTI 1.4.1 2011/175/A  
1.21.1 2010/557

## **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 06**

**del 4 febbraio 2011**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>MINOLI ROTA</b>	Fabio	Presidente
<b>CAVALLIN</b>	Mario	Vice Presidente
<b>CIPRIANO</b>	Marco Luigi	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>GUSSONI</b>	Maurizio	
<b>VOLPE</b>	Marcella	
<b>ZANELLA</b>	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia Eco-Way XXX./BT Italia XXX

## Comitato Regionale per le Comunicazioni della Lombardia

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’art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, “*Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

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

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il “*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 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 AGCOM n. 179/03/CSP, all. A “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza presentata in data 13 aprile 2010, con cui la Eco-Way XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX (d’ora in avanti, BT), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTA la nota del 10 maggio 2010 (prot. n. 6726/2010), con la quale 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, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 7 giugno 2010;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 7 giugno 2010;

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

VISTA la proposta di decisione del funzionario responsabile del procedimenti ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l’illustrazione del Presidente Fabio Minoli Rota, nella seduta del 4 febbraio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia**

Con l'istanza presentata in data 13 aprile 2010, la società ECO-WAY XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX – già Alacom (d'ora in avanti, BT), avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa e internet e, in particolare, all'attivazione di un servizio difforme da quello richiesto, all'applicazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto e alla contestazione degli importi esposti in fattura.

1. La società Eco-Way XXX, nella propria istanza e nella memoria presentata in data 25/05/2010 rappresenta quanto segue:
  - a) in data 23/04/2004, su richiesta dell'istante, vengono attivate n. 3 linee ISDN con numerazioni XXX, XXX e XXX, cui è applicato un canone mensile di Euro 15,80 (traffico a consumo escluso), e il servizio internet ADSL cui è applicato un canone mensile di Euro 106,00 (Flat);
  - b) in data 11/02/2005 viene richiesta l'attivazione di una ulteriore linea ISDN con canone mensile di Euro 15,80 (Iva esclusa e traffico a consumo escluso), cui viene assegnato il n. XXX;
  - c) il 21/04/2005 viene sottoscritto contratto per l'attivazione di n. 3 nuove linee analogiche con canone mensile di Euro 40,00, comprensivo di tutte le chiamate urbane ed extraurbane (escluse, dunque, le chiamate verso cellulari e verso l'estero);
  - d) nelle more dell'attivazione delle 3 linee analogiche, la Eco-Way XXX ne richiede la conversione in 2 sole linee digitali ISDN (cfr. e-mail del 26/04/2005), con due sole numerazioni, alle medesime condizioni economiche applicate alle linee ISDN già attive (ossia canone mensile di Euro 15,80, traffico a consumo escluso);
  - e) in data 3/06/2005 vengono finalmente attivate (seppur con ritardo rispetto a quanto indicato telefonicamente dagli operatori di BT e da quanto previsto nella carta dei servizi) le 3 linee analogiche con numerazioni XXX, XXX e XXX; ma in data 14/10/2005, nonostante quanto comunicato telefonicamente da BT in data 23/08/2005, l'operatore non risulta ancora aver provveduto alla trasformazione delle 3 linee analogiche in 2 digitali;
  - f) solo a novembre 2005 BT dichiara di avere provveduto ad effettuare tale cambiamento, omettendo, tuttavia, di comunicare la tariffa effettivamente applicata a tali linee (nonostante l'utente avesse espressamente richiesto di volere recedere dal contratto per tali linee qualora il canone mensile fosse superiore a quello già applicato alle altre linee ISDN, attive dall'aprile 2004);
  - g) fino a novembre 2006, BT fattura per ciascuna delle 3 linee analogiche un canone pari a € 7,90 al mese; successivamente, per le numerazioni originariamente abbinata a tali linee e poi passate – secondo quanto dichiarato da BT – a linee digitali, la fatturazione varia da € 40,00 a € 100,00 al mese.
  - h) la Eco-way contesta a più riprese le fatture emesse (via e-mail, via fax e con raccomandata) e paga solo gli importi ritenuti effettivamente dovuti; inoltre, richiede un prospetto riassuntivo chiaro delle linee BT attive, intestate alla Eco-way, della loro tipologia (ISDN o analogica) e dei canoni dovuti per ciascuna di esse, diffidando BT dal sospendere i servizi telefonici e dichiarando nuovamente di volere dare disdetta per le linee corrispondenti alle numerazioni XXX, XXX e XXX, qualora emerga che i canoni mensili siano superiori a € 15,80 mensili. A tali richieste non seguono riscontri da parte dell'Operatore telefonico;
  - i) in seguito a numerosi contatti tra le parti, nei quali Eco-Way continua a contestare gli importi esposti in fattura, perché relativi a canoni diversi e nettamente superiori a quelli

pattuiti, BT emette note di credito (A2007-311962 per € 2.349,31, A2007-593910 per € 1.347,73, A2008-423180 per € 712,32, A2008-180193 per € 19.648,21) a riduzione dei canoni fatturati in eccesso per tutte le fatture emesse. Nonostante tali rettifiche, BT continua ad emettere fatture per importi non corrispondenti a quanto effettivamente dovuto secondo la Eco-Way, senza peraltro dare alcun riscontro adeguatamente motivato ai reclami inoltrati dall'istante. Segue l'emissione di ulteriori note di credito da parte di BT, tra il 2009 e il 2010, a riduzione dei canoni esposti sulle fatture emesse (note di credito: A2009-59328, per € 2.493,12, A-2010-67369, per € 672,00, A2010-50675 per € 418,99, A2010-474082 per € 725,66, A2010-487724 per € 8,48 e H91028 per € 3629);

- j) in data 17/11/2009 la Eco-Way contesta (tramite fax, raccomandata e e-mail) la fattura n. A2009-768290, di Euro 3.753,35, lamentando l'esposizione di un traffico verso direttrici cellulari, locali e nazionali eccessivo rispetto a quello effettivamente prodotto, e chiedendo l'invio del dettaglio della chiamate. A tale richiesta, tuttavia, non segue riscontro da parte dell'operatore;
- k) in più occasioni BT, per contro, sospende le linee telefoniche intestate alla Eco-Way (dal 27/03/2009 al 1/04/2009, dal 16/06/2009 al 19/06/2009, dall'11/09/2009 al 15/09/2009 e dal 21/12/2009 al 23/12/2009, dal 12/02/2010 al 15/02/2010, data di comunicazione della disdetta dal contratto relativo alle linee corrispondenti ai nn. XXX, XXX e XXX causando notevoli disagi alla società;
- l) in data 15/02/2010 la Eco-Way dà formale disdetta al contratto relativo alle linee corrispondenti ai nn. XXX, XXX e XXX; in data 22/04/2010 dà disdetta per tutte le altre linee telefoniche e ADSL, risolvendo ogni rapporto contrattuale con l'operatore BT.

Il 21/01/2010 la Eco-Way presenta istanza di conciliazione presso il Corecom Lombardia (prot. n. 834/2010), in riferimento alla quale, in data 8 marzo 2010, viene emesso verbale di mancata adesione dell'operatore BT alla procedura conciliativa.

In data 13 aprile 2010, la Eco-way presenta istanza di definizione della controversia e in data 7 giugno 2010 si svolge presso il Corecom Lombardia l'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, cui BT, regolarmente convocata, non partecipa.

Durante l'udienza di discussione, la Eco-Way, dopo avere chiarito di non avere mai ricevuto copia del contratto relativo alle linee con numerazione XXX, XXX e XXX (e di non avere mai avuto, di conseguenza, la possibilità di verificare la correttezza delle tariffe concretamente applicate dall'operatore), precisa che i contratti di telefonia con l'operatore BT sono stati stipulati tramite un agente BT (sig. XXX), il quale ha in più occasioni ribadito all'istante l'impossibilità di portare le utenze intestate alla Eco-Way ad altro operatore, in quanto utenze "native" BT.

La Eco-Way, alla medesima udienza, richiamando quanto esposto nell'istanza e nella memoria depositata, formula nei confronti dell'operatore BT le seguenti richieste:

- I) lo storno degli importi erroneamente fatturati, calcolati sulla base dei canoni effettivamente dovuti;
- II) un congruo indennizzo per i disagi patiti e per le sospensioni delle linee telefoniche in più occasioni subite.

In data 7 giugno 2010, l'operatore BT invia a questo Corecom una memoria riassuntiva, con relativa documentazione, sulla controversia in esame. Tali documenti, tuttavia, inviati ben oltre i termini stabiliti nella lettera di avvio del procedimento e contestuale convocazione all'udienza, nonché recapitati ad un indirizzo e-mail diverso da quello indicato nella medesima comunicazione, vanno considerati irricevibili ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento* e dunque non utilizzabili ai fini della definizione della controversia.

## Valutazioni in merito alla controversia in esame

Ai fini di pervenire alla definizione della controversia in oggetto, è necessario fare chiarezza su quanto lamentato dall'utente nei confronti di BT, nel corso di una vicenda che si snoda in un arco temporale lungo poco più di cinque anni (dal 20 gennaio 2005, data di sottoscrizione del contratto, sino al 22 aprile 2010, data della ultima disdetta dell'utente) e che può essere ricostruita nei dettagli grazie alla copiosissima documentazione allegata dall'istante, comprovante il costante adoperarsi della medesima per cercare di risolvere le problematiche a più riprese riscontrate.

1) Un primo ambito di contestazioni riguarda l'erroneità delle fatture emesse da BT (parzialmente rettificate dallo stesso operatore), cui si ricollega l'incertezza del servizio effettivamente prestato sulle linee corrispondenti ai nn. XXX, XXX e XXX, attivate inizialmente come linee analogiche, ma delle quali è stata immediatamente richiesta dalla Eco-Way la trasformazione in sole due linee digitali alla medesima tariffa applicata alle tre linee digitali già attive e funzionanti (pari a un canone mensile di € 15,80 per linea, come previsto dall'offerta *Alb@voice direct ULL*, sottoscritta nel 2004 dall'utente).

2) Una seconda contestazione riguarda le diverse sospensioni delle linee occorse tra il marzo 2009 e il febbraio 2010, in pendenza di numerosi reclami inoltrati dalla Eco-Way a BT, cui erano seguite comunicazioni interlocutorie dell'operatore, che si assumeva l'impegno ad effettuare ulteriori controlli su tutti gli importi fatturati.

3) Una terza contestazione riguarda le somme esposte nella fattura n. A2009-768290 e relative a traffico verso numeri cellulari, locali e nazionali non riconosciuto dall'utente, nonché la mancanza totale di riscontri ai reclami inoltrati e alle richieste dei dettagli di traffico (documentazione che a detta della Eco-Way non è mai stata inviata all'istante).

1) Quanto al primo ordine di contestazioni, dalla documentazione acquisita risulta che il contratto sottoscritto tra le parti prevedeva originariamente (oltre all'attivazione dell'ADSL per un canone di Euro 106,00 mensili) l'attivazione di 3 linee ISDN ad un canone mensile di € 15,80 l'una, cui si è aggiunta la successiva attivazione di una 4<sup>a</sup> linea ISDN alle medesime condizioni economiche di abbonamento. Del pari, risulta che, circa un anno dopo la conclusione del primo contratto, al fine di soddisfare le esigenze della società, la Eco-Way ha richiesto l'attivazione di tre linee analogiche e che, nelle more di tale attivazione, su consiglio degli stessi operatori di BT, ha richiesto che le medesime venissero trasformate in due linee digitali, alle condizioni economiche già applicate alle altre linee analogiche già attive.

Rispetto a tale circostanza, ampiamente documentata dall'utente (attraverso le numerose e-mail inviate al servizio clienti BT), emerge un difetto di trasparenza e di informazione in capo all'operatore, che, nonostante le molteplici richieste della Eco-Way, non risulta avere fornito alcuna chiara documentazione relativa al passaggio in modalità digitale delle linee corrispondenti ai nn. XXX, XXX e XXX (operata solo a partire dal novembre 2006), né per ciò che riguardava le effettive modalità tecniche di prestazione del servizio, né per ciò che riguardava gli aspetti più squisitamente economici della prestazione. Ciò pone la condotta di BT in palese contrasto con quanto stabilito dagli artt. 3.3 e 4 della Carta dei Servizi BT Italia, nonché dagli art. 3 e 4 della Delibera 179/03/CSP, laddove si precisa che a fronte del diritto degli utenti "a un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione del servizio" (art. 4, comma 1, del 179/03/CSP), incombe sull'operatore "l'onere di presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione e ... i prezzi", di "descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio", di fornire su richiesta informazioni in merito a specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni" (art. 4, comma 3, lett. a), b) e c)), e si stabilisce, altresì, che in ottemperanza al diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali

per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi egualmente accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate”.

A quest'ultimo proposito, va evidenziata la mancanza di una qualunque obiezione, vuoi di natura commerciale, vuoi di natura tecnica, da parte degli operatori del servizio clienti BT (che, per assiduità degli scambi di comunicazione tra le parti, non vi è dubbio fossero perfettamente a conoscenza delle specifiche esigenze della società Eco-Way), alla richiesta di applicazione, alle linee divenute digitali (e ridotte a due) per effetto della trasformazione, del canone di € 15,80 come condizione imprescindibile per il mantenimento dei servizi attivati sulle medesime (dai quali, altrimenti, la Eco-Way avrebbe richiesto il recesso immediato). Questa mancanza di obiezioni o informazioni (seppur richieste in più occasioni) ha legittimamente fondato la convinzione dell'utente di potere beneficiare delle stesse tariffe offerte all'atto della conclusione del primo contratto, convinzione ulteriormente supportata dalle rassicurazioni fornite per telefono dagli operatori del servizio clienti di BT.

Parimenti fondati, a fronte delle violazioni dei doveri di trasparenza e completezza dell'informazione incumbenti sull'operatore, risultano i reclami e le contestazioni formulati dall'utente relativamente alle somme esposte nelle fatture, in quanto non corrispondenti alle tariffe pattuite o comunque reputate applicabili sulla base delle comunicazioni intercorse tra la Eco-Way e BT. Quest'ultima considerazione è del resto avvalorata dalla condotta dell'operatore, che in più occasioni ha provveduto, con successive note di credito, a rettificare le fatture emesse per gli anni 2005, 2006, 2007, 2008 e 2009.

A nulla rileva, invece, la comunicazione, datata 3 novembre 2009, con la quale BT informa l'utente di applicare il profilo tariffario “National” ai 2 accessi base insistenti sulle linee analogiche corrispondenti ai tre nn. XXX, XXX e XXX, per un importo di Euro 80,00 al mese (per ciascun accesso): si tratta infatti di una comunicazione eccessivamente tardiva rispetto alle numerose richieste di chiarimento formulate dalla Eco-Way e non confortata da alcuna documentazione cartacea (ovverossia da un contratto sottoscritto dalla parte, di cui peraltro l'istante ha più volte richiesto copia all'operatore, senza mai ottenerla) che attesti l'adesione dell'utente a tale opzione.

Per tutto quanto esposto, è da ritenere innanzitutto fondato il diritto dell'istante a vedere ricalcolate le fatture diverse ed ulteriori rispetto a quelle già oggetto di rettifica, in linea con quanto effettivamente pattuito o comunque ritenuto dovuto. A tale fine va precisato che:

- dai conteggi eseguiti sulla base dei documenti prodotti dalla Eco-Way, emerge la correttezza dei pagamenti parzialmente effettuati dall'istante per gli importi non contestati;
- dalla documentazione agli atti risultano, tuttavia, totalmente insolte le fatture **A2009-768290**, **A2010-12513**, **A2010-91037**, **A2010-174265**, **A2010-343293**, **A2010-36511**. Rinviando al punto 3) le considerazioni relative alla fattura n. **A2009-768290**, oggetto di specifica contestazione, le altre fatture elencate andranno ricalcolate come segue:
  - a) n. **A2010-12513**: dall'importo complessivo di € 352,79, BT dovrà stornare l'importo di € 161,30, ossia la differenza tra i canoni in concreto applicati (€ 83,00 x 2 linee) e quelli effettivamente dovuti (€ 15,80 x due linee);
  - b) n. **A2010-91037**: dall'importo complessivo di € 282,32, BT dovrà stornare l'importo di € 161,30, ossia la differenza tra i canoni in concreto applicati (€ 83,00 x 2 linee) e quelli effettivamente dovuti (€ 15,80 x due linee);
  - c) n. **A2010-174265**: dall'importo complessivo di € 279,98, BT dovrà stornare l'importo di € 161,30 ossia la differenza tra i canoni in concreto applicati (€ 83,00 x 2 linee) e quelli effettivamente dovuti (€ 15,80 x due linee);
  - d) n. **A2010-343293**: dall'importo complessivo di € 130,20, BT dovrà stornare l'importo di € 30,77 (relativo a canoni successivi alla data della disdetta);
  - e) n. **A2010-36511**: dall'importo complessivo di € 93,24, BT dovrà stornare l'importo di € 27,06 (relativo a canoni successivi alla data della disdetta).

La Eco-Way risulta dunque debitrice nei confronti di BT per un importo complessivo di € 594,80 (ottenuto ricalcolando, per ciascuna delle fatture elencate ai punti *b*), *c*), *d*), i canoni corretti dovuti, pari ad € 15,80 i.e. x 2 linee, e per le fatture di cui ai punti *e*), *f*) i canoni dovuti effettivamente tenuto conto della data di disdetta delle linee, intervenuta il giorno 22 aprile 2009).

2) In riferimento alla seconda contestazione, dalla documentazione agli atti si evince come, a partire dal novembre 2009, dopo un momentaneo diradamento dovuto all'emissione delle note di credito a rettifica delle fatture emesse nel corso degli anni precedenti, fosse ripreso il fitto scambio di corrispondenza tra la Eco-Way e BT, in cui la società istante lamentava nuovamente l'erroneità di addebiti relativi a canoni di importo superiore a quello pattuito, chiedendo lo storno parziale delle fatture. Nonostante le rassicurazioni provenienti dalle comunicazioni del personale di BT (documentate dalle numerose e-mail) tutte le linee intestate a Eco-Way (un totale di 6 linee ISDN) venivano sospese in diverse occasioni, per un totale di 17 gg.

Come è noto, uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP e trasfuso nella stessa carta dei servizi BT, all'art. 3.2) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti* (all. A, Del. 173/07/CONS), ovverossia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa ("Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso", così recita il comma 1 del citato art. 5) il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Ora, posto che dall'istruttoria condotta non è emersa la possibilità di sussumere in una delle ipotesi appena elencate la situazione della Eco-Way rispetto all'operatore, risultando, per contro, che in numerose comunicazioni interlocutorie l'operatore si assumeva l'impegno ad effettuare ulteriori controlli su tutti gli importi fatturati e contestati, si deve concludere per l'illegittimità della condotta sospensiva di BT, che fonda il diritto dell'istante ad un congruo indennizzo. Tale indennizzo deve essere calcolato moltiplicando € 5,00 - quale importo giornaliero indicato dalla Carta dei Servizi di BT - per i 17 giorni di sospensione e per le 6 linee interessate dalla sospensione (per un totale di € 510,00).

3) L'ultima contestazione sollevata dall'istante riguarda le somme esposte nella fattura n. A2009-768290 per il traffico verso numeri cellulari, nazionali e locali non riconosciuto dall'utente, nonché la mancata risposta di BT alla richiesta dei dettagli di traffico. Con riferimento a tale contestazione, la richiesta della Eco-Way è di uno storno degli importi contestati.

La questione in oggetto va ricondotta alla più generale tematica della capacità probatoria della c.d. bolletta telefonica (ossia la fattura emessa dall'operatore) circa la veridicità del suo stesso contenuto (ossia delle somme in essa esposte per il traffico telefonico effettuato dall'utente). In proposito, L'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, inserendosi nel solco tracciato dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione, ha avuto modo in più occasioni di chiarire 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; 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 piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). Conformemente al consolidato orientamento giurisprudenziale, anche questa Autorità ha più volte ribadito che la fattura, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e che la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti dallo stesso e quelli riportati nella bolletta” (Cfr. Delibera n. 46/09/CIR).*

Ora, posto che dalla documentazione acquisita non emerge alcuna prova in ordine alla correttezza della registrazione del traffico telefonico, e posto che, inoltre, l'operatore BT, sebbene più volte richiesto in tal senso, non ha provveduto a inviare all'utente i dettagli di traffico (che avrebbero potuto quantomeno consentire a quest'ultimo una verifica preliminare della rispondenza delle chiamate effettuate a quelle esposte in fattura), è da ritenere debba essere accolta la domanda dell'istante a che vengano stornate dalla bolletta n. A2009-768290, di complessivi € 3.753,35, le somme relative al traffico non riconosciuto, pari ad € 3.677,03 (Iva inclusa) (restando a carico dell'utente il pagamento dei canoni, corrispondente ad € 76,32) e che debba essere corrisposto all'istante un indennizzo di € 585,00 per il mancato invio della documentazione richiesta (indennizzo computato moltiplicando l'importo di € 5,00, previsto come misura giornaliera di indennizzo dalla Carta dei servizi BT, per 127 gg., calcolati dal 17 novembre 2009 al 23 aprile 2010 - giorno di presentazione dell'istanza di definizione -, e decurtati i 30 gg. previsti dalla Carta dei Servizi BT come tempo massimo di risposta agli utenti).

CONSIDERATO tutto quanto sin qui esposto, e ribadito che BT non ha fornito nei termini prescritti dal *Regolamento* alcuna memoria o documentazione in merito alla controversia in esame, che non è comparsa all'udienza di discussione e che non ha aderito alla procedura conciliativa;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 200,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

## **DELIBERA**

### **I) che la società BT Italia xxx:**

**a) a totale regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile della Eco-Way nei confronti di BT, provveda a stornare:** dalla fattura n. **A2010-12513** l'importo di € 161,30; dalla fattura n. **A2010-91037** l'importo di € 161,30; dalla fattura n. **A2010-174265** l'importo di € 161,30; dalla fattura n. **A2010-343293** l'importo di € 30,77; dalla fattura n. **A2010-36511** l'importo di € 27,06; dalla fattura n. **A2009-768290** l'importo di € 3677,03;

**b) provveda a liquidare a favore della Eco-Way, a titolo di indennizzo, la somma di € 585,00 per il mancato invio della documentazione richiesta** (indennizzo computato moltiplicando l'importo di € 5,00, previsto come misura giornaliera di indennizzo dalla Carta dei servizi BT, per 127 gg., calcolati dal 17 novembre 2009 al 23 aprile 2010 - giorno di presentazione dell'istanza di definizione -, e decurtati i 30 gg. previsti dalla Carta dei Servizi BT come tempo massimo di risposta agli utenti);

**c) provveda a liquidare a favore della Eco-Way, a titolo di indennizzo, la somma di € 510,00, per l'illegittima sospensione delle linee** (calcolata moltiplicando € 5,00, quale



importo giornaliero indicato dalla Carta dei Servizi di BT, per i 17 giorni di sospensione e per le 6 linee interessate dalla sospensione);

**d) provveda a liquidare a favore della Eco-Way la somma di € 200,00 per spese di procedura.**

**II) che la società Eco-Way, a saldo delle fatture elencate al punto I) lett. a), provveda al pagamento dell'importo complessivo di € 671,12** (calcolato sommando l'importo di € 594,80, quale saldo delle fatture A2010-12513, A2010-91037, A2010-174265, A2010-343293, A2010-36511, all'importo di € 76,32, a saldo della fattura n. A2009-768290).

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 n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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 69/2009.

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 Presidente  
Fabio Minoli Rota

Il Dirigente  
Mauro Bernardis