

ATTI 1.21.1-2011/4519/GU14

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

**Deliberazione n. 25**

**del 5 giugno 2013**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>MINOLI ROTA</b>	Fabio	Presidente	Assente giustificato
<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		Assente giustificata
<b>ZANELLA</b>	Federica		

Oggetto: Definizione della controversia Studio XXX/BT Italia XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

---

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”*;

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 *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”*;

VISTA la deliberazione AGCOM n.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 il 27 ottobre 2011, con cui lo studio XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 14 novembre 2011 e del 15 dicembre 2011, 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 controversia e ha invitato le stesse a presentarsi all’udienza per la discussione in data 12 gennaio 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 12 gennaio 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*;

UDITA l’illustrazione del Vice Presidente Marco Luigi Cipriano nella seduta del 5 giugno 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 27 ottobre 2011, lo Studio XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XXX. (d'ora in avanti BT), ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla delibera n.173/07/CONS, come da ultimo modificata dalla delibera n. 597/11/CONS (d'ora in avanti *Regolamento*), avente ad oggetto l'interruzione del servizio, l'attivazione di servizi non richiesti e fatturazioni non giustificate.

Nell'istanza e nella memoria ad essa allegata, lo Studio XXX, per il tramite della propria rappresentante sig.ra XXX della Business Service XXX, lamenta quanto segue:

- in data 18 giugno 2007 le utenze n.XXX, n.XXX e n. XXX intestate all'utente passavano su rete Telecom Italia XXX (d'ora in avanti Telecom) e subivano la sospensione del servizio, durante la fase di migrazione, dal 15 maggio 2007 fino al 17 giugno 2007;
- successivamente all'avvenuto passaggio in Telecom delle citate utenze, come risultante anche dalle fatture emesse dalla stessa Telecom (n.8B017611265 e n.8B01763850), BT continuava ad emettere fatture fino al 15 aprile 2008 per poi interrompere e ricominciare l'emissione delle fatture a partire dal 29 gennaio 2010 fino a tutt'oggi;
- l'utente lamenta altresì che, inspiegabilmente e senza alcuna autorizzazione esplicita da parte sua, tra il 15 e il 30 marzo 2010 venivano pagate, tramite addebito diretto su c/c bancario, le seguenti tre fatture emesse da BT peraltro a fronte di servizi non fruiti:
  - o fattura n.A2010-78523 emessa il 29/01/2010, riferita al periodo dal 01/12/2009 al 31/12/2009 dell'importo di €1890,82, con scadenza 15/03/2010;
  - o fattura n.A2010-78522 emessa il 29/01/2010, riferita al periodo dal 01/12/2008 al 31/12/2008 dell'importo di €1489,30, con scadenza il 15/03/2010;
  - o fattura n.A2010-89198, emessa il 13/02/2010, riferita al periodo dal 01/01/2010 al 31/01/2010 dell'importo di €154,00, con scadenza il 30/03/2010;
- l'utente riferisce che, in seguito ai reiterati reclami, proposti sia per iscritto che per telefono, BT emetteva una nota di credito a storno di alcune fatture emesse tra il 2007 e il 2010.

Stanti i fatti sopra esposti, lo Studio XXX formula le seguenti richieste: emissione di nota di credito a storno di tutte le fatture emesse erroneamente; rimborso delle fatture pagate tramite addebito diretto su c/c bancario pari ad €3533,82; indennizzo per sospensione del servizio durato 34 giorni pari ad €255,00; indennizzo per attivazione della carrier preselection dal 21/10/2010 al 30/10/2011 pari ad €3987,50; indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad €374,00; rimborso delle spese di procedura.

In seguito all'invio della comunicazione di avvio del procedimento, BT inviava, in data 14/11/2011, la propria memoria nella quale precisa quanto segue: *"A tutt'oggi a BT non risulta completato, sui propri sistemi, il rientro delle tre linee interessate XXX, XXX e XXX per problemi sui nostri stessi sistemi. Data la comunicazione ufficiale dell'istante che comunica che invece le tre linee sono tutte rientrate, noi potremmo cessare il servizio e la fatturazione ma il fatto che la linea n. XXX abbia continuativamente fatto traffico (12329 chiamate dal giugno 2007 ad oggi) ci lascia perplessi.*

*Qualunque servizio sia ancora attivo, se noi facciamo cessare le numerazioni sulla nostra rete, si va incontro a disservizio (non funzionamento) certo. Per lo stacco definitivo da BT (cps o altro), si rende necessario coinvolgere Telecom".*

All'udienza, svoltasi il 12 gennaio 2012, le parti non raggiungevano una soluzione bonaria della controversia e ne richiedevano la definizione al Corecom.

Atteso che durante lo svolgimento dell'istruttoria era emersa la necessità di acquisire informazioni e documenti ulteriori rispetto a quelli già acquisiti attraverso le allegazioni delle parti, in quanto

indispensabili per la definizione della controversia, l'Ufficio chiedeva (con nota prot. n.7733 del 12/04/2013):

- allo Studio XXX di fornire: 1) prova dei pagamenti della fatture di cui chiede il rimborso (per un totale di €3.533,82); 2) copia della nota di credito di BT Italia di €2.685,10); 3) copia di tutti i reclami inviati a BT;
- a Telecom Italia XXX di fornire informazioni relative a tutte le procedure di migrazione/trasferimento tra operatori che hanno interessato le utenze XXX, XXX e XXX, corredandole di *print screen* del sistema Pitagora, nonché informazioni relative alla modalità di accesso alla rete Telecom Italia con cui tali linee sono state gestite dall'operatore BT.

In data 23 aprile 2013 lo Studio XXX inoltrava:

- la prova dei pagamenti costituita dall'estratto conto al 31/03/2010 emesso da Banca Carige XXX riferito al c/c bancario intestato all'utente, da cui risulta: l'addebito della somma complessiva di €3380,12 con data valuta 15/03/2010 per le fatture n.A2010-78523 emessa il 29/01/2010 dell'importo di €1890,82 e n.A2010-78522 emessa il 29/01/2010 dell'importo di €1489,30; l'addebito della somma di €154,00 con data valuta 30/03/2010 per la fattura n.A2010-89198 dell'importo di €154,00;
- la copia della nota di credito n.A2010-472388 emessa il 13/07/2010 dell'importo complessivo di €2685,10 e riferita alla rettifica delle seguenti fatture: A2010-78522, A2010-89198, A2008-98197, A2008-98198, A2010-171845, A2008-177199, A2008-266166, A2010-327140, A2007-509990, A2007-590546, A2007-673205, A2007-757864, A2007-840535;
- la copia del reclamo, inviato a BT in data 21/06/2010 tramite raccomandata a/r, da cui risulta che l'utente aveva già segnalato in precedenza all'operatore di aver ricevuto erroneamente delle fatture non dovute, per le quali era stata aperta in data 10/02/2010 una pratica di storno delle stesse (codice richiesta 1-1050220637) e che pertanto chiedeva il rimborso immediato delle fatture pagate per l'importo totale di €3534,12.

In data 3 maggio 2013 Telecom comunicava, allegando le relative schermate del sistema informatico tra operatori, che *"in Pitagora regolatorio sono presenti i seguenti ordini:*

- *utenza n. XXX (aggiuntivo n.XXX): attivazione standard NPG olo BT eseguita il 05/02/2004 – cessazione/rientro inviata da BT eseguita il 18/06/2007;*
- *utenza n. XXX: attivazione standard NPG olo BT eseguita il 05/02/2004 – cessazione/rientro inviata da BT eseguita il 18/06/2007;*
- *con riferimento al servizio ADSL: n.XXX, n.XXX e XXX non risulta nessuna richiesta di bitstream asimmetrico wholesale né di shared access".*

Attesa la necessità di acquisire ulteriore documentazione, l'Ufficio chiedeva (con nota prot. n.9151 del 02/05/2013) allo Studio XXX di trasmettere:

- 1) copia delle fatture BT n. A2010-78523 del 29/01/2010 di €1.890,82, n. A2010-78522 del 29/01/2010 di €1.489,30, n. A2010-89198 del 13/02/2010 di €154,00, di cui viene chiesto il rimborso;
- 2) copia di tutte le fatture BT di cui si chiede lo storno (con l'emissione di note di credito) per complessivi €7.173,20;
- 3) copia delle fatture Telecom Italia n. 8B01761265 e 8B01763850, entrambe del 6/08/2007;
- 4) copia dell'ultima fattura emessa da Telecom Italia con indicazione dei nn. di telefono cui la stessa si riferisce.

In data 6 maggio 2013, lo Studio XXX faceva pervenire quanto richiesto e precisamente:

- 1) copia delle seguenti fatture di BT di cui chiede il rimborso:
  - fattura n. A2010-78523, emessa il 29/01/2010 di €1.890,82, relativa alla sede n.004401750001 – offerta commerciale AlbaSpeed Direct n.ITEFSC-S-000286, riferita al periodo dal 1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2009 per i canoni mensili e consumi delle utenze nr. 0303385059, 030301107 e 0303399072 e in aggiunta i canoni mensili base "AlbaSpeed Direct One" dal mese di febbraio 2009 al mese di gennaio 2010;

- fattura n. A2010-78522, emessa il 29/01/2010 di € 1.489,30, relativa alla sede n.004401750001 – offerta commerciale AlbaSpeed Direct n.ITEFSC-S-000286, riferita al periodo dal 1 gennaio 2008 al 31 dicembre 2008 per canoni mensili e consumi delle utenze nr. 0303385059, 030301107 e 0303399072 e in aggiunta i canoni mensili base “AlbaSpeed Direct One” dal 1 maggio 2008 al 31 gennaio 2009;
  - fattura n. A2010-89198, emessa il 13/02/2010 di € 154,00, relativa alla sede n.004401750001 – offerta commerciale AlbaSpeed Direct n.ITEFSC-S-000286, riferita al periodo dal 1 gennaio 2010 al 31 gennaio 2010 per canoni mensili e consumi delle utenze nr. 0303385059, 030301107 e 0303399072 e in aggiunta i canoni mensili base “AlbaSpeed Direct One” dal 1 al 28 febbraio 2010;
- 2) copia delle seguenti fatture emesse da BT di cui chiede lo storno relativamente alla sede n.004401750001 – offerta commerciale AlbaSpeed Direct n.ITEFSC-S-000286 e riferite alle utenze nr. 0303385059, 030301107 e 0303399072:
- Anno 2010: A2010-171845 emessa il 13/2/2010 e di €141,04; A2010-327140 emessa il 13/5/2010 e di €140,70; A2010-401369 emessa il 13/6/2010 e di €144,19; A2010-472389 emessa il 13/7/2010 e di €140,56;
  - Anno 2011: A2011-22829 emessa il 13/1/2011 e di €138,04; A2011-78432 emessa il 13/2/2011 e di €160,75; A2011-146392 emessa il 13/3/2011 e di €178,07; A2011-218542 emessa il 13/4/2011 e di €261,82; A2011-284756 emessa il 13/6/2011 e di €243,08; A2011-417512 emessa il 7/7/2011 e di €204,04; A2011-486436 emessa il 7/8/2011 e di €233,92; A2011-554545 emessa il 7/9/2011 e di €172,98; A2011-621124 emessa il 7/10/2011 e di €155,54; A2011-685690 emessa il 7/11/2011 e di €175,15; A2011-752253 emessa il 7/12/2011 e di €124,73;
  - Anno 2012: A2012-5909 emessa il 07/01/2012 e di €155,61; A2012-70094 emessa il 7/2/2012 e di €156,95; A2012-133760 emessa il 07/03/2012 e di €169,28; A2012-197418 emessa il 07/04/2012 e di €158,61; A2012-259509 emessa il 7/5/2012 e di €156,64; A2012-323166 emessa il 7/6/2012 e di €158,43; A2012-448121 emessa il 07/08/2012 e di €163,65; A2012-510202 emessa il 07/09/2012 e di €133,96; A2012-574137 emessa il 13/10/2012 e di €156,59; A2012-634335 emessa il 13/11/2012 e di €163,20;
  - Anno 2013: A2013-55459 emessa il 7/2/2013 e di €173,29;
- 3) Copia delle seguenti fatture Telecom:
- n. 8B01761265 del 6/8/2007 relativamente all’utenza n.XXX (con aggiuntiva l’utenza n.XXX) e di €292,50 di cui: €174,67 per canoni della linea ISDN e del numero aggiuntivo dal 18/6/2007 al 31/08/2007 ed €66,99 per consumi dal 01/06/2007 al 31/07/2007 e l’applicazione dello sconto di €80,00 riferito al “contributo attivazione linea” riferito al 31 maggio 2007;
  - 8B01763850 del 6/8/2007 relativamente all’utenza n.XXX e di €118,50 di cui: €96,65 per canone dal 18/06/2007 al 31/08/2007 ed €1,98 per consumi dal 01/06/2007 al 31/07/2007 e l’applicazione dello sconto di €80,00 riferito al “contributo attivazione linea” riferito al 31 maggio 2007;
- 4) Copia delle ultime fatture Telecom ricevute:
- Fattura n.8B00583671, in relazione alla linea n. XXX(con aggiuntiva l’utenza n.XXX) e relativa al bimestre febbraio-marzo 2013, dell’importo di €99,00 per canoni e consumi riferiti ai servizi di linea telefonica ed internet/adsl;
  - Fattura n.8B00495798, in relazione alla linea n. XXX e relativa al bimestre febbraio-marzo 2013, dell’importo di €348,00 per canoni e consumi riferiti ai servizi di linea telefonica ed internet/adsl.

#### **Motivi della decisione**

La controversia in esame ha ad oggetto quattro ordini di contestazioni: 1) sospensione del servizio; 2) fatturazioni non giustificate; 3) attivazione della *carrier preselection* non richiesta dall'utente; 4) mancata risposta ai reclami.

*1) In merito alla sospensione del servizio*

Preliminarmente, si evidenzia che lo Studio XXX aderiva all'offerta commerciale "AlbaSpeed Direct", (n.ITEFSC-S-000286 con codice cliente n.00440175) che, in relazione alle utenze n.XXX, n.XXX e n.XXX, prevedeva una soluzione integrata di fonia e accesso ad internet Adsl ad alta velocità tramite la connessione delle linee telefoniche all'infrastruttura di rete di BT grazie al servizio di accesso disaggregato alla rete locale (Unbundling Local Loop – ULL).

Con il servizio di accesso disaggregato alla rete di distribuzione di Telecom (ULL), l'operatore alternativo, attraverso la co-locazione dei propri apparati nel sito di centrale di Telecom, può connettere direttamente alla propria rete di telecomunicazione i propri clienti finali. Il servizio consente l'uso esclusivo da parte dell'operatore alternativo del doppino telefonico che collega il cliente finale alla centrale di Telecom. L'operatore alternativo, per poter usufruire del servizio ULL, deve aver ottenuto il servizio di co-locazione e nell'offerta al proprio cliente finale l'Operatore alternativo può utilizzare le proprie tecnologie trasmissive purchè previste dall'offerta ULL.

Dalla documentazione acquisita risulta che l'utente lamentava una sospensione del servizio di telefonia fissa relativamente alle utenze n.XXX, n.XXX e n.XXX, verificatasi in particolare durante l'espletamento del processo di migrazione da BT a Telecom, dal 15 maggio 2007 al 17 giugno 2007.

Nelle fatture n.8B01761265 (riferita alle utenze n.XXX e n.XXX), e n.8B01763850 (riferita all'utenza n.030301107), emesse da Telecom il 6 agosto 2007, risulta indicato il 18 giugno 2007 come data dell'effettivo passaggio delle utenze in Telecom.

Pertanto, sino al 17 giugno 2007 le utenze n.XXX, n.XXX e n.XXX effettuavano traffico telefonico su rete BT.

Pertanto, dalle schermate del sistema informatico "Pitagora" trasmesse da Telecom risulta che l'emissione dell'ordinativo reca la data del 30/5/2007 e che la data di attesa consegna (DAC) era stata originariamente fissata per l'11/06/2007, poi rimodulata per il 18/06/2007.

Quindi, i disservizi del servizio telefonico verificatisi durante la fase di rientro in Telecom delle citate utenze non potevano che aver avuto luogo dal 30/05/2007 - e non dal 15/05/2007 come indicato dall'utente - fino al 17/06/2007.

Come è noto, in caso di disservizi sulla linea, gli operatori, che sono tenuti a garantire la continuità dei servizi (ai sensi dell'art. 3 della delibera Agcom 179/03/CONS), per essere esonerati da responsabilità hanno l'onere di dimostrare che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (legati, rispettivamente, alla parziale o totale non fruibilità del servizio da parte dell'utente) sono dipesi da causa a loro non imputabile, secondo la regola generale stabilita dall'art. 1218 c.c. In tema di onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, va richiamato il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936) secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento, o dimostrare che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Pertanto, a BT incombeva in primo luogo l'onere di garantire la continuità dell'erogazione del servizio telefonico fino al 17/6/2007 e, quindi, una volta contestati i disservizi da parte dell'utente,

di fornire la prova dell'adempimento ovvero dell'ascrivibilità del mancato adempimento a cause ad essa non imputabili.

In assenza di qualunque allegazione da parte della società BT, di elementi atti a provare che la sospensione occorsa è stata determinata da impedimenti tecnici o da altre circostanze non imputabili alla medesima società, si deve affermare che la condotta di tale operatore integra inadempimento ai sensi dell'art. 1218 c.c. e fa sorgere in capo all'istante il diritto ad un congruo indennizzo.

Tale indennizzo è da calcolarsi in base al disposto degli artt. 5, comma 2 (per irregolare e discontinua erogazione del servizio e mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi) e 12, comma 2 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera AGCOM n.73/11/CONS. Tali disposizioni prevedono l'applicazione del parametro giornaliero di €5,00 (€2,50 per irregolare erogazione del servizio, da raddoppiarsi in ragione della natura affari dell'utenza).

Di conseguenza, applicando il parametro di €5,00 *pro die* per le tre utenze interessate dal disservizio (n. XXX, n.XXX e n.XXX) e moltiplicando il risultato per il periodo complessivo di 19 giorni (dal 30/5/2007 al 17/6/2007), ne deriva che spetta all'utente l'indennizzo di €285,00.

## 2) Fatturazioni non giustificate

In relazione alla contestazione delle fatture emesse da BT a partire dal 18 giugno 2007, si evidenzia che dalla documentazione integrativa fornita da Telecom risulta che *“in Pitagora regolatorio sono presenti i seguenti ordini: utenza n.XXX (aggiuntivo n.XXX): attivazione standard NPG olo BT eseguita il 05/02/2004 – cessazione/rientro inviata da BT eseguita il 18/06/2007; utenza n.XXX: attivazione standard NPG olo BT eseguita il 05/02/2004 – cessazione/rientro inviata da BT eseguita il 18/06/2007; con riferimento al servizio ADSL: n.XXX, n.XXX e XXX non risulta nessuna richiesta di bitstream asimmetrico wholesale né di shared access”*.

Preliminarmente è opportuno evidenziare che la giurisprudenza ha più volte ribadito che la bolletta non costituisce un negozio di accertamento atto a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, resta pertanto in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, se contestata nel suo ammontare da parte dell'utente (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n.10313*). Tanto premesso, è orientamento consolidato dell'Autorità ritenere che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli trascritti in bolletta”* (delibere n.10/05/CIR, n.85/09/CIR, n.86/09/CIR, n.23/10/CIR, n.33/10/CIR, delibera n.6/12/CIR, delibera n.32/12/CIR).

In relazione agli importi contestati, la società BT non ha fornito alcuna giustificazione, né ha prodotto elementi probanti la regolare e corretta gestione del cliente; in particolare, in sede di udienza non ha prodotto alcuna documentazione attestante la corretta fatturazione ovvero la regolarità e correttezza della condotta assunta.

Inoltre, a fronte delle richieste, segnalazioni e reclami formulati dall'utente, il gestore ha omesso di fornire puntuale riscontro, nonché informazioni dettagliate circa la tariffazione del traffico effettuato.

Ancora, la società BT avrebbe dovuto fornire la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza in questione e dimostrare la correttezza del proprio operato.

Pertanto, a fronte del passaggio delle numerazioni in Telecom avvenuto il 18 giugno 2007, come si evince dai conti 5/07 di Telecom, e dell'assenza di contrarie allegazioni della convenuta, la richiesta di rimborso e di storno degli importi fatturati a far data dal 18 giugno 2007 merita accoglimento.

In particolare, in ordine alla richiesta di rimborso avanzata dall'utente, si evidenzia che nel corso dell'istruttoria è stata acquisita la prova dei pagamenti costituita dall'estratto conto al 31/03/2010 emesso da Banca Carige XXX riferito al c/c bancario intestato all'utente, da cui risulta: l'addebito

della somma complessiva di €3380,12 con data valuta 15/03/2010 per le fatture n.A2010-78523 dell'importo di €1890,82 e n.A2010-78522 emessa il 29/01/2010 dell'importo di €1489,30; l'addebito della somma di €154,00 con data valuta 30/03/2010 per la fattura n.A2010-89198 dell'importo di €154,00.

Inoltre, il 6 maggio 2013 l'utente ha inoltrato la copia della fatture di cui chiede il rimborso, come indicato in precedenza, da cui risulta che veniva richiesto anche il pagamento di canoni relativi ad intervalli temporali – addirittura - dal 1 febbraio 2008 in poi.

Al riguardo, si deve rimarcare che, in ordine al pagamento del prezzo nel contratto di somministrazione, l'articolo 1562 del codice civile dispone espressamente che *“Nella somministrazione a carattere periodico il prezzo è corrisposto all'atto delle singole prestazioni e in proporzione di ciascuna di esse. Nella somministrazione a carattere continuativo il prezzo è pagato secondo le scadenze d'uso”*. Sul punto, a prescindere dalla disciplina civilistica di portata generale, si deve rilevare quanto specificamente disposto dalle condizioni generali di abbonamento di BT secondo le quali *“Il corrispettivo, le condizioni e i termini di pagamento sono definiti nell'offerta. Il cliente corrisponderà ad Alacom gli importi ivi indicati nei termini indicati in fattura”*. Pertanto, in base all'offerta commerciale con le relative clausole contrattuali, la società BT addebita solitamente nella fattura corrente i consumi e i canoni del mese precedente al mese di emissione.

Quindi, l'anomalia attiene anche alla modalità della fatturazione, visto che non può trovare alcuna giustificazione la fatturazione, in un'unica soluzione, di un importo eccessivamente oneroso e relativo ad un periodo temporale differente, anche in considerazione dell'assenza di qualsivoglia preventiva informativa: la società non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo della fornitura, ai sensi dell'articolo 3, della delibera Agcom n.96/07/CONS (cfr. delibera Agcom n.13/13/CIR).

Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che la condotta assunta dalla società BT non è conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n.179/03/CSP secondo cui *“oltre a quanto previsto dalla delibera n.78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*.

Pertanto, l'utente ha diritto a vedersi rimborsato da BT l'importo totale di €3534,12 relativo alle fatture n.A2010-78523 dell'importo di €1890,82, n.A2010-78522 dell'importo di €1489,30, n.A2010-89198 dell'importo di €154,00, e così pure merita accoglimento la richiesta di storno degli importi fatturati per servizi erogati successivamente al 18/06/2007, data di definitivo passaggio in Telecom, e di regolarizzazione della sua posizione amministrativa e contabile.

### *3) Attivazione della carrier preselection non richiesta dall'utente*

In ordine alla richiesta di indennizzo per l'attivazione, non richiesta, della carrier preselection da parte di BT sulle utenze intestate allo Studio XXX, rientrate in Telecom, dalla documentazione trasmessa da Telecom non risulta l'attivazione della CPS su alcuna delle utenze in parola. Pertanto, la richiesta di indennizzo in ordine al punto in questione va rigettata.

### *4) Mancata risposta al reclamo*

Va premesso che, come più volte ribadito dall'Agcom, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento dello stesso, in forma scritta nei casi di rigetto. Come ha precisato in più occasioni l'Autorità, nei casi di rigetto del reclamo (qual è l'attuale, posto che non vi è stato alcun accoglimento della richiesta di indennizzo o di rimborso), la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, onde garantire al reclamante un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle



parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nella sua Carta dei servizi, BT garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai clienti dell'esito degli stessi, impegnandosi a comunicare, in ogni caso, l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo per i servizi fissi e mobili.

Nel caso di specie non vi è alcuna prova del riscontro di BT al reclamo datato 21/06/2007, inviato dall'utente tramite raccomandata a/r in data 22/06/2007. Tale circostanza, da cui è derivata la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo (in quanto inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 11, comma 2, Delibera 179/03/CSP). Pertanto, la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo va accolta.

Per la quantificazione dell'indennizzo, nel caso in esame, premesso che in base all'art. 2, comma 2 del c.d. *Regolamento indennizzi*, l'applicazione degli importi dallo stesso previsti (che, per il mancato riscontro ai reclami, l'art. 11 fissa in €1,00 *pro die*) è esclusa laddove gli "*indennizzi contrattualmente stabiliti risultino di importi unitari superiori, ... indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti*", deve ritenersi applicabile, per quanto concerne il parametro indennizzatorio unitario, l'art. 6.2 della Carta dei Servizi BT che stabilisce l'importo di €5,00 al giorno. Rimane fermo, peraltro, quanto previsto dal citato art. 11 del *Regolamento indennizzi* che fissa un tetto massimo di €300,00 quale limite al ristoro economico per il disagio relativo alla mancanza di risposte alle segnalazioni.

In ordine al lasso di tempo cui commisurare l'indennizzo, si evidenzia che né l'utente né l'operatore hanno fornito riscontro circa la data di ricevimento da parte di BT della raccomandata a/r recante il reclamo, da cui far decorrere i trenta giorni di preavviso oltre i quali si configurerebbe la ritardata risposta al reclamo. Pertanto, al fine di determinare il ritardo con cui l'operatore chiudeva il contratto, deve farsi ricorso a quanto previsto da Poste Italiane S.p.A. in materia di consegna delle raccomandate.

In particolare, Poste Italiane XXX prevede espressamente la consegna della posta raccomandata in 3-5 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione e nella "Carta della qualità del servizio postale universale" viene prevista, al punto "Obiettivi di qualità per l'Italia", la consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione per il 98% degli invii.

Pertanto, si può ragionevolmente ritenere che la raccomandata a/r contenente il recesso contrattuale sia stata ricevuta da BT non oltre il 5° giorno lavorativo, oltre a quello di spedizione, a partire da martedì 22 giugno 2010, cioè, al più tardi, martedì 29 giugno 2010 (quinto giorno lavorativo successivo a quello di spedizione) e considerare tale data come *dies a quo* per quel che qui interessa. Di conseguenza, tenendo presneti i 30 giorni concessi all'operatore per la risposta, l'utente avrebbe dovuto ricevere un adeguato riscontro al suddetto reclamo entro e non oltre il 28 luglio 2010.

Nel caso di specie, considerato che il ritardo accumulato tra il 29/06/2010 (data di ricezione da parte di H3G della raccomandata a/r di reclamo) e il 10/10/2011 (data dell'udienza di conciliazione, che rappresenta il primo momento in cui è stato possibile il confronto diretto tra le parti), decurtati i 30 gg. previsti dall'art. 6.1. della Carta dei servizi di BT per il riscontro ai reclami, corrisponde a 439 giorni, l'indennizzo da riconoscere per la mancata risposta al reclamo va fissato nel tetto massimo di cui si è detto sopra corrispondente ad €300,00.

Per quanto riguarda, infine, le spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, della partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, nonché dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentale e, da ultimo, dell'attività di rappresentanza svolta nel suo interesse dalla sig.ra XXX per conto della Business Service, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi e/o 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 150,00;

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 Corecom per delega dell'Agcom;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

1. La società BT Italia XXX è tenuta, a favore dello Studio XXX:
  - a) a corrispondere la somma di €285,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio dal 30/05/2007 al 17/06/2007;
  - b) a corrispondere la somma di €3534,12 a titolo di rimborso delle fatture n.A2010-78523, n.A2010-78522, n.A2010-89198;
  - c) a stornare l'intero insoluto relativamente agli importi fatturati per servizi erogati successivamente al 18/06/2007, data di effettivo passaggio delle utenze interessate in Telecom, e a regolarizzare contestualmente la posizione amministrativa e contabile dell'istante;
  - d) a corrispondere la somma di €300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
  - e) a corrispondere la somma di €150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.
  
2. La richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta di *carrier preselection* è rigettata.

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 Vice Presidente Corecom  
Marco Luigi Cipriano

Il Dirigente Ufficio per il Corecom  
Mauro Bernardis