

ATTI 1.21.1. 2011/4114/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 9

del 22 marzo 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

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

Oggetto: Definizione della controversia 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*” (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 “*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 29 settembre 2011, con cui la società 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 28 ottobre 2011 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 stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 8 novembre 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 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*;

UDITA l'illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 22 marzo 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 29 settembre 2011, XXX (d'ora in avanti XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia con l'operatore BT Italia XXX (d'ora in avanti BT), avente ad oggetto il disconoscimento di contratto e la connessa attivazione di servizi non richiesti.

Dall'istanza introduttiva, dai documenti depositati e dall'udienza di discussione emerge quanto segue:

- In data 04.05.2011, l'utente presentava al Corecom istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di BT Italia XXX, chiedendo *"(la) cancellazione (del) contratto con firma falsificata e rimborso/risarcimento di tutti i canoni pagati per contratto da noi non richiesto più risarcimento per i disagi creati"*;
- In data 19.09.2011, il procedimento avviato per il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con verbale di mancato accordo;
- In data 28.09.2011, XXX inoltra, presso il Corecom, istanza di definizione amministrativa della controversia con BT, indicando, nella descrizione dei fatti, *"documentazione in vostro possesso"* e, nelle richieste *"Risarcimento per i disagi dal 2008 ad oggi. Rimborso dei canoni dal 2008 per la difficoltosa migrazione in Telecom Italia e perdita di 2 linee telefoniche"*;
- In data 13.10.2011, ad integrazione dell'istanza già presentata, l'utente precisava *"durante conversazioni via mail scopriamo che per la nostra sede di via XXX (in XXX) è in essere un contratto che noi non abbiamo mai firmato, canoni di telefonia fissa + canone internet dal 2008 ad oggi e parallelamente abbiamo pagato anche i canoni Telecom"*, chiedendo *"(il) rimborso canoni dal 2008 ad oggi e risarcimento per disagi avuti"*;
- Inoltre, l'utente allegava una memoria descrittiva dell'*excursus* storico dei fatti in esame da cui risulta che *"in data 1/12/2010, in seguito a diversi scambi di comunicazioni via mail, con la sig.ra XXX di BT Italia in merito alla difficile migrazione delle linee telefoniche delle nostre filiali in XXX di via XXX e via XXX, faccio notare alla stessa che per la nostra sede di via XXX è in essere un canone che a noi non risulta richiesto, che continuiamo a pagare dal 2008 e che contemporaneamente paghiamo un canone a Telecom. Spiego che in origine la nostra richiesta di contratto con BT per i servizi VIP ULL era stata disdetta in data 15.11.2007. Ricordo alla sig.ra XXX che non abbiamo mai sottoscritto nessun altro contratto, ma lei ci informa che esiste un contratto che ci invia per posta elettronica. A seguito del ricevimento della e-mail in data 20.12.2010, scopriamo che il contratto era stato firmato in data 28.3.2008 per l'attivazione del servizio ALBAVOICE. Compare inoltre il nome dell'agente che avrebbe proposto questo contratto, il sig. XXX che nel 2007 ci aveva seguito per l'attivazione del servizio VIP ULL, che ho provveduto a contattare sia via mail che telefonicamente e anche il sig. XXX non era a conoscenza di questo contratto. Lo visioniamo attentamente e notiamo che le firme e le sigle apposte, che dovrebbero essere del legale rappresentante della XXX non corrispondono alle firme e alle sigle autentiche e inoltre manca il timbro della nostra società. (in allegato vi trasmetto copia del contratto incriminato e un contratto firmato dal legale rappresentante per un confronto delle firme e delle sigle). Rispondo lo stesso giorno alla sig.ra XXX, esponendole le perplessità su questo contratto, specificando che le firme sono fasulle e manca il timbro della XXX...faccio inoltre notare che il nr. dell'offerta commerciale sul contratto nr.itgams-s-005098 è diverso da quello che appare sulla bolletta: itgams-s-004423. Dal 2007 fino a marzo 2008 sulla bolletta abbiamo sempre pagato il servizio VIP ULL (che avevamo chiesto di non attivare). Da aprile 2008 ci viene attivato il servizio ALBAVOICE. Dal mese di agosto 2008 poi entrano in fatturazione sulla bolletta BT anche due canoni internet che continuiamo a pagare tutt'ora: chi ha chiesto loro questa attivazione di internet? Su quali linee sono state attivate? dal dettaglio delle fatture non si capisce, non appare nessun numero telefonico...ora ci chiediamo perché non è stato disattivato o disdetto il canone Telecom nel momento in cui hanno attivato le loro linee come è stato fatto per le filiali di via XXX e via Italia? un'altra domanda perché anche il traffico telefonico un po' è fatturato su Telecom e un po' su BT?..."*;
- Inoltre, l'utente depositava le fatture emesse da BT e da Telecom unitamente ad un prospetto complessivo delle somme fatturate da entrambi i gestori dal 2007 al 2011;

- In data 22.11.2011, BT replicava a quanto sostenuto dall'utente, evidenziando che il primo contratto VIP ULL, sottoscritto in data 21.09.2007, prevedeva l'attivazione con portabilità dei numeri di telefono oggetto di contestazione e che, non essendo andata a buon fine la portabilità per problemi di centrale in quanto non c'erano doppietti liberi in quel momento, nel frattempo, comunque, da ottobre 2007 a marzo 2008, l'utente aveva potuto usufruire dei servizi offerti da BT in modalità cps (carrier pre selection). Inoltre, BT rilevava che il secondo contratto ALBAVOICE, sottoscritto in data 28.03.2008, prevedeva l'attivazione di utenze telefoniche, ora non più attive, anch'esse regolarmente fatturate e utilizzate dall'utente a partire da aprile 2008. Pertanto, BT avanzava perplessità in merito al fatto che soltanto nel dicembre 2010 fosse stata contestata, da parte dell'utente, l'attivazione di servizi da parte di BT, avvenuta, rispettivamente, nell'ottobre 2007 e nell'aprile 2008. Alla predetta memoria BT allegava: a) copia del contratto Vip Full, offerta n.004423, codice agenzia ITGAMS, che risulta sottoscritto dall'utente in data 21.09.2007, e da cui si evince che le linee telefoniche su cui attivare il servizio Vip full erano linee digitali (isdn) corrispondenti ai numeri di utenze XXX, XXX, XXX, XXX, XXX e XXX, mentre la modalità di pagamento era l'addebito diretto su conto corrente bancario intestato sempre a XXX; b) copia del contratto Albavoice, offerta n.005098, codice agenzia ITGAMS, che risulta sottoscritto dall'utente e da cui si evince che le linee telefoniche su cui attivare il servizio Albavoice erano linee digitali (isdn) corrispondenti ai numeri di utenze XXX, XXX, XXX, XXX, XXX e XXX, mentre la modalità di pagamento era sempre l'addebito diretto su conto corrente bancario intestato a XXX;
- In data 08.11.2012, si svolgeva l'udienza di discussione a cui partecipava soltanto l'utente, il quale precisava che *"con riferimento alla sede di via XXX, la XXX usufruiva di servizio adsl fornito da Partner Solution su linee Telecom Italia; pertanto non è mai stata avvertita l'esigenza di richiedere un secondo servizio adsl, indebitamente attivato da BT mediante falsificazione della firma del titolare della XXX sul contratto di cui è stata prodotta copia"*;

Motivi della decisione

Preliminarmente, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento (Allegato A alla Delibera AGCOM n.173/07/CONS) e in applicazione del principio generale di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, si evidenzia che la richiesta di risarcimento avanzata dall'utente può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto al rimborso delle somme non dovute e ad eventuali indennizzi, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale, eventualmente, potrà poi rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno che ritenga di aver subito.

In merito al contenuto delle istanze di definizione, si deve precisare che il punto III.1.2. *"contenuto e qualificazione delle istanze"* delle Linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla Delibera AGCOM n.529/09/CONS) stabilisce che *"l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le questioni nuove"*.

Pertanto, avendo l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione ad oggetto la richiesta della *"cancellazione [del] contratto con firma falsificata e rimborso/risarcimento di tutti i canoni pagati per contratto da noi non richiesto più risarcimento per i disagi creati"*, riproposta in sede di definizione, non può, al contempo, essere presa in considerazione la richiesta di *"rimborso dei canoni dal 2008 per la difficoltosa migrazione in Telecom Italia e perdita di 2 linee telefoniche"*, in quanto esula dal contenuto della richiesta avanzata in sede di conciliazione, avendo la prima questione origine da un contratto, asseritamente non sottoscritto, e la seconda questione dalla migrazione di utenze verso altro operatore.

Dunque, la controversia in esame concerne soltanto la contestazione dell'utente in ordine al disconoscimento del contratto ed alle attivazioni di servizi non richiesti.

Ciò che, nello specifico, l'istante contesta è l'attivazione/fatturazione di servizi di telefonia fissa e internet dal 2008 al 2011 in relazione alla sede societaria di XXX sita in via XXX.

Al riguardo, si deve in primo luogo evidenziare l'incompetenza del Corecom in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n.935).

All'esito delle risultanze istruttorie e alla luce di quanto argomentato, controdedotto e copiosamente documentato dalla XXX e dalla società BT Italia XXX, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte nei sensi e per le motivazioni di seguito indicati.

In ordine alla contestazione della genuinità del contratto, non può omettersi di osservare che il contratto relativo all'offerta "Albavoice", recante la data 28.03.2008, con le annesse condizioni generali di fornitura del servizio, risulta sottoscritto e inoltre completo dell'indicazione delle coordinate bancarie dell'utente su cui effettuare la domiciliazione delle fatture.

Di converso, dalla documentazione acquisita agli atti si evince che l'utente, a fronte del raggiro che asserisce di aver subito, non solo ha ommesso di sporgere formale denuncia all'autorità di pubblica sicurezza e di promuovere azione giudiziaria per disconoscimento della sottoscrizione del contratto, ma ha inoltrato all'operatore la prima segnalazione soltanto nel dicembre 2010, cioè a ben 2 anni e 8 mesi di distanza dall'attivazione del contratto "Albavoice" (sottoscritto il 28.03.2008) relativo alla sede di via XXX in XXX. Inoltre, non può omettersi di evidenziare che le fatture emesse dall'operatore venivano regolarmente addebitate sulle coordinate bancarie intestate all'utente da ottobre 2007 a dicembre 2010 senza che, in quel periodo, vi fossero mai state contestazioni da parte dell'utente nonostante le stesse fatture venissero regolarmente ricevute da parte sua.

In ordine ai servizi di telefonia offerti da BT, l'utente precisava, nella memoria allegata all'istanza di definizione, che *"anche il traffico telefonico un po' è fatturato su Telecom e un po' su BT"*, di fatto confermando di essere consapevole di aver utilizzato i servizi erogati e fatturati da BT dal 2007 al 2010, mentre, di contro, dagli atti del procedimento non risulta alcuna disdetta del contratto per servizi VIP ULL, come invece asserito dall'utente nella predetta memoria. Infine, non vi è dubbio che l'utente ha continuativamente fruito dei servizi di telefonia offerti da BT per un periodo di tempo di circa quattro anni, ossia dal 2007 al 2011.

Alla luce di quanto sin qui esposto e considerato, non può quindi riconoscersi all'istante alcuna pretesa relativamente all'attivazione del servizio corrispondente all'offerta Albavoice.

Per quanto riguarda, invece, il servizio internet, si deve rilevare che dalle fatture allegate da parte dell'utente risulta, in effetti, che, mentre inizialmente veniva addebitato il canone mensile di euro 200,00, a partire dal mese di agosto 2008 veniva addebitato, in aggiunta, inspiegabilmente, un'ulteriore somma (canone) pari ad euro 60,00 mensili a titolo di *"aumento banda"*, senza che in merito risulti che vi sia stata, da parte dell'operatore, una preventiva comunicazione informativa avente ad oggetto la rimodulazione del canone internet.

Pertanto, nell'ambito del presente procedimento, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione giustificativa di tale importo richiesto a titolo di aumento banda né tanto meno dell'adempimento dell'onere informativo rispetto a quanto normativamente previsto dal sopra citato art.70 del Codice.

In particolare, non è stata allegata prova dell'invio all'utente della comunicazione dell'aggiornamento del corrispettivo in relazione al servizio internet con "aumento banda", o meglio, dell'attivazione di quello che, a giudicare anche dal tenore delle fatture, è configurabile come un servizio ulteriore (accessorio) rispetto a quello erogato fino a quel momento.

In tema di onere probatorio, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 2697 *"onere della prova"* del codice civile, *"chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento; chi vuol far valere un fatto contrario deve provarlo"*, sussistendo, quindi, in capo all'operatore l'onere di provare il fondamento e l'esattezza dei dati posti a base della sua richiesta di pagamento, ossia la somma richiesta a titolo di "aumento banda".

Pertanto, avendo l'operatore ommesso di svolgere qualsiasi argomentazione deduttiva, difensiva e giustificativa nonché di produrre documenti in relazione alla legittimità della somma richiesta a titolo di "aumento banda" relativamente al servizio internet, il cui canone era già addebitato a carico dell'utente, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, secondo il principio

ordinamentale di cui all'art. 115, comma 1, del codice di procedura civile, deve affermarsi la responsabilità contrattuale di BT secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 del codice civile.

In merito al contenuto delle richiesta economica di euro 60,00, oltre iva, avanzata da BT a titolo di "aumento banda", si evidenzia che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) 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 e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Agcom ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera n. 10/03/CIR) ed ha inoltre precisato 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 quello trascritto nella bolletta" (delibere n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n.86/09/CIR, n.23/10/CIR, n.33/10/CIR).

Pertanto, in merito agli importi di cui trattasi prelevati indebitamente a decorrere dal mese di settembre 2008 al mese di agosto 2011 sussiste la responsabilità di BT, che legittima il diritto dell'istante ad ottenere il rimborso delle somme pagate *sine titulo*, ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile.

In ordine al *quantum* del rimborso, BT dovrà rimborsare a XXX l'intero importo corrispondente al *canone aumento banda* comprensivo di IVA, in conformità all'orientamento di Agcom (delibere n.109/12/CIR e n.110/12/CIR).

Dunque, l'operatore dovrà provvedere a rimborsare quanto pagato dall'utente a titolo di "aumento banda" per un importo totale di euro 2520,00, di cui euro 420,00 per IVA, come risultante dalle seguenti fatture:

- n.A2008-691499 del 13.09.08, canone mensile aumento banda (periodo 01.09.08-30.09.08) € 60,00 oltre iva;
- n.A2008-765725 del 13.10.08, canone mensile aumento banda (periodo 01.10.08-30.10.08) € 60,00 oltre iva;
- n.A2008-842691 del 13.11.08, canone mensile aumento banda (periodo 01.11.08-30.11.08) € 60,00 oltre iva;
- n.A2008-917973 del 13.12.08, canone mensile aumento banda (periodo 01.12.08-31.12.08) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-48405 del 13.01.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.01.09-31.01.09) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-133260 del 13.02.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.02.09-28.02.09) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-207595 del 13.03.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.03.09-31.03.09) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-283704 del 13.04.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.04.09-30.04.09) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-360065 del 13.05.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.05.09-31.05.09) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-434697 del 13.06.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.06.09-30.06.09) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-509584 del 13.07.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.07.09-31.07.09) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-585378 del 13.08.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.08.09-31.08.09) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-660396 del 13.09.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.09.09-30.09.09) € 60,00 oltre iva;
- n.A2009-737381 del 13.10.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.10.09-30.10.09) € 60,00 oltre iva;

- n.A2009-814089 del 13.11.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.11.09-30.11.09) €60,00 oltre iva;
- n.A2009-895180 del 13.12.09, canone mensile aumento banda (periodo 01.12.09-31.12.09) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-40319 del 13.01.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.01.10-31.01.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-118074 del 13.02.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.02.10-28.02.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-203430 del 13.03.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.03.10-31.03.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-281357 del 13.04.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.04.10-30.04.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-353839 del 13.05.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.05.10-31.05.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-427248 del 13.06.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.06.10-30.06.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-497745 del 13.07.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.07.10-31.07.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-568109 del 13.08.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.08.10-31.08.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-639276 del 13.09.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.09.10-30.09.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-710041 del 13.10.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.10.10-30.10.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-778881 del 13.11.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.11.10-30.11.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2010-846863 del 13.12.10, canone mensile aumento banda (periodo 01.12.10-31.12.10) €60,00 oltre iva;
- n.A2011-42440 del 13.01.11, canone mensile aumento banda (periodo 01.01.11-31.01.11) €60,00 oltre iva;
- n.A2011-99814 del 13.02.11, canone mensile aumento banda (periodo 01.02.11-28.02.11) €60,00 oltre iva;
- n.A2011-167186 del 13.03.11, canone mensile aumento banda (periodo 01.03.11-31.03.11) €60,00 oltre iva;
- n.A2011-238079 del 13.04.11, canone mensile aumento banda (periodo 01.04.11-30.04.11) €60,00 oltre iva;
- n.A2011-304578 del 13.05.11, canone mensile aumento banda (periodo 01.05.11-30.05.11) €60,00 oltre iva;
- n.A2011-370204 del 13.06.11, canone mensile aumento banda (periodo 01.06.11-30.06.11) €60,00 oltre iva;
- n.A2011-435393 del 07.07.11, canone mensile aumento banda (periodo 01.07.11-31.07.11) €30,00 oltre iva;
- n.A2011-503463 del 07.08.11, canone mensile aumento banda (periodo 01.08.11-31.08.11) €30,00 oltre iva.

Il riconoscimento della responsabilità dell'operatore per aver attivato, senza alcuna preventiva informativa all'utente ed anzi senza la volontà dello stesso, l'"aumento banda", che può essere considerato un servizio accessorio o comunque riconducibile analogicamente al concetto di servizio accessorio, fonda inoltre il diritto dell'utente, anche in base alle richieste formulate come correttamente interpretate, ad un indennizzo per attivazione di servizio accessorio non richiesto, a norma dell'art. 8, comma 2 della deliberazione Agcom n. 73/11/CONS.

Tale indennizzo, la cui entità è stabilita dalla citata disposizione in euro 1,00 per ogni giorno di attivazione, va calcolato, in base alle fatture come sopra elencate, sul periodo che va dal 1.9.2008 al 31.8.2011, per complessivi 1095 giorni; il che determina quindi un indennizzo totale di euro 1.095,00.

In merito alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, della partecipazione dell'utente sia all'udienza di conciliazione che di definizione, dell'attività dispiiegata in termini istruttori e documentale, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 100,00.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società BT Italia XXX è tenuta, a favore della società XXX, a:

1. corrispondere la somma di euro 2.520,00 iva inclusa, a titolo di rimborso di quanto fatturato a titolo di "canone aumento banda";
2. corrispondere la somma di euro 1.095,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizio accessorio non richiesto;
3. corrispondere la somma di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 Corecom
Fabio Minoli

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis