

ATTI 1.21.1. – 2014/4473/GU14

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 64 del 23 novembre 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

|                 |          |   |
|-----------------|----------|---|
| <b>ZANELLA</b>  | Federica | Presidente                                    |
| <b>BOSCAGLI</b> | Giulio   | Vice Presidente                               |
| <b>SAVOINI</b>  | Gianluca | Vice Presidente – <i>Assente giustificato</i> |
| <b>BORELLA</b>  | Diego    |   |
| <b>ROLANDO</b>  | Stefano  |   |

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia S.p.A.

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

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

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

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

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

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

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 31 luglio 2014, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 31 luglio 2014 e del 12 dicembre 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 10 febbraio 2015;

VISTO il verbale dell'udienza del 10 febbraio 2015;

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*;

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

Con l'istanza presentata in data 31 luglio 2014, la società XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.a. (d'ora in avanti BT), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi di rete fissa, internet e mobile.

#### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi ritualmente depositati, nella documentazione prodotta e nel corso dell'audizione, la parte istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 16 aprile 2009, la XXX ha aderito all'offerta di BT per l'attivazione, presso la sede di viale Libertà 19 in Monza, di servizi di rete fissa e internet di cui 1 linea isdn con 3 numerazioni (XXXX isdn;XXX isdn;XXX isdn) e un numero verde (XXX ricerca automatica) nonché servizi di rete mobile di cui 6 sim voce (XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX) e 1 sim dati (XXX);
- In data 15 maggio 2009 la XXXha aderito all'offerta di BT per l'attivazione, presso la sede di corso XXX, di servizi di rete fissa e internet di cui 1 linea isdn con 2 numerazioni (XXX e XXX) e 1 linea analogica (XXX) nonché servizi di rete mobile di cui 2 sim voce (XXX e XXX) e 1 sim dati (XXX);
- In data 17 luglio 2009, la XXX ha aderito all'offerta di BT per l'attivazione, presso la sede di via XXX di servizi di rete fissa e internet di cui 1 linea isdn con 2 numerazioni (XXX e XXX) e 1 linea analogica (XXX) nonché servizi di rete mobile di cui 2 sim voce (XXX e XXX) e 1 sim dati (XXX);
- Tuttavia, BT erroneamente ha attivato tali servizi presso la sede di viale Libertà 19 in Monza;
- In data 20 ottobre 2009, la XXXha inoltrato richiesta a BT per l'aggiunta di una nuova linea isdn e di una nuova utenza di telefonia mobile da attivare presso la sede di Legnano;
- Nonostante le rassicurazioni dell'agente di BT, l'utente è stato costretto a rifiutare l'intervento di un tecnico, recatosi presso la sede di XXX e incaricato dall'operatore per procedere, contrariamente a quanto richiesto da XXX, all'attivazione di un nuovo contratto, avente ad oggetto due nuove linee isdn, una linea analogica e una linea adsl;
- Per tale nuovo contratto, BT ha inviato all'utente apparati non richiesti (1 notebook, 2 cellulari Nokia, 1 Blackberry, 1 chiavetta usb, 3 sim card, 1 sim dati), che quest'ultimo ha provveduto a restituire in data 1 dicembre 2009, chiedendo contestualmente lo storno di eventuali addebiti;
- In data 20 ottobre 2009, l'utente ha presentato formale reclamo, chiedendo il rimborso della somma di € 215,07, esposto nella fattura n. A2009-685911, in quanto relativo a servizi erroneamente attivati presso la sede di viale XXX anziché presso la sede di via XXX, nonché il rimborso della somma di € 183,00 esposta in fattura A2009-617025;
- Sempre in data 20 ottobre 2009, l'utente ha chiesto la cessazione delle linee fisse (XXX, XXX, XXX), erroneamente attivate in XXX anziché in XXX;

- In data 24 novembre 2009 l'utente ha provveduto a restituire il seguente materiale non richiesto: sim in mnp XXX, XXX, chiavetta dati *one touch* x 200 e sim card 8939101010000258515, 2 Nokia 3120;
- In data 24 aprile 2010, XXXha chiesto a BT il rimborso delle fatture n. A2010-244132 di € 2.309,18, n. A2010-244131 di € 1.977,93 e n. A2010-244130 di € 2.071,38 relativamente ai costi inerenti alle numerazioni di telefonia fissa e telefonia mobile, mai attivati o erroneamente imputati a XXX, chiedendo inoltre la cancellazione dei seguenti numeri mai richiesti e non riferibili all'utente: utenza di telefonia mobile XXX, utenza di telefonia mobile XXX; utenza di telefonia mobile XXX, utenza di telefonia mobile XXX, utenza di telefonia mobile XXX, utenza di telefonia mobile XXX; utenza di telefonia mobile XXX, utenza di telefonia mobile XXX; sim dati XXX, sim dati XXX; utenza di telefonia fissa XXX, utenza di telefonia fissa XXX, utenza di telefonia fissa XXX, utenza di telefonia fissa XXX, utenza di telefonia fissa XXX, utenza di telefonia fissa XXX; utenza di telefonia fissa XXX; utenza di telefonia fissa XXX;
- In data 21 febbraio 2011, XXX ha lamentato il recapito di 29 fatture relative al 2010, avvenuto in data 17 febbraio 2011, 10 delle quali contengono numerosi errori relativi a numerazioni non richieste dall'utente, precisando che le numerazioni esatte sono:
  - per la sede di XXX:
    - XXX fisso; XXX fisso; XXX fisso;
    - XXX cell; XXX cell;
    - XXX chiavetta dati;
  - Per la sede di via XXX:
    - XXX fisso; XXX fisso; XXX fisso;
    - XXX cell; XXX cell;
    - XXX chiavetta dati;
  - Per la sede di XXX:
    - XXX ricerca automatica; XXX isdn; XXX isdn; XXX isdn
    - XXX cell; XXX cell; XXX cell; XXX cell; XXX cell
    - XXX chiavetta dati
- Inoltre, nella predetta comunicazione, XXXha elencato:
  - Le numerazioni mai richieste, e quindi non attribuibili ad alcuna delle sedi della società: XXX chiavetta dati; XXX; XXX; XXX; n. XXX; XXX; XXX (le precedenti usim e i relativi apparati sono stati restituiti all'operatore); XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX;
  - Le 19 fatture corrette delle 29 totali ricevute in data 17 febbraio 2011 per un totale di € 4.248,79: A2011-67710 385,00; A2011-67711 € 350,85; A2011-67712 € 351,62; A2011-67713 € 367,36; A2011-67714 € 331,50; A2011-67715 € 371,72; A2011-67716 € 383,87; n. A2011-67717 di € 349,08; A2011-67718 € 348,18; A2011-67719 €362,72; A2011-52406 € 98,11; A2011-52407 € 81,25; A2011-52408 € 39,00; A2011-52409 € 58,69; A2011-52410 € 23,18; A2011-52411 € 62,45; A2011-52412 € 39,85; A2011-52413 € 35,54; A2011-67159 € 183,00;
  - Le 10 fatture, delle 29 ricevute in data 17 febbraio 2011, di cui l'utente ha chiesto il ricalcolo, in quanto esponenti costi non dovuti relativi a numerazioni errate (XXX) nonché riportanti un doppio addebito relativo alla numerazione n. 039/3312932: A2011-67671 di € 2.249,46; A2011-67672 di € 2.298,96; A2011-67673 di € 2.276,00; A2011-67674 di € 2.137,86; A2011-67675 di € 2.067,12; A2011-67676 di € 1.791,62; A2011-67677 di € 1.715,97; A2011-67678 di € 1.485,43; A2011-67679 di € 1.754,61; A2011-67680 di € 1.465,56;

- In data 18 marzo 2011, l'utente ha chiesto la riemissione della fattura errata n. A2011-113102;
- In data 19 aprile 2011, XXX ha chiesto la riemissione della fattura n. A2011-179997;
- In data 29 aprile 2011, l'utente ha chiesto la riemissione della fattura errata n. A2011-250290;
- In data 27 giugno 2011, XXXha chiesto la riemissione della fattura errata n. A2011-316618 e ha rilevato l'avvenuta migrazione verso Welcome Italia delle utenze XXX e XXX;
- Sempre in data 27 giugno 2011, XXX ha chiesto la riemissione della fattura errata n. A2011-317160 e ha evidenziato l'avvenuta migrazione verso Welcome Italia delle utenze XXX e XXX, XXX, chiedendo altresì il rimborso delle fatture relativamente ai periodi di febbraio, marzo e aprile 2011, nonché l'annullamento della sim dati XXX;
- In data 23 agosto 2011, l'utente ha chiesto la riemissione della fattura errata n. A2011-466038 per la parte relativa all'errato addebito inerente alle seguenti utenze mai chieste da XXX: XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, evidenziando altresì che l'utenza di telefonia mobile XXX è stato oggetto di portabilità a marzo 2011 e chiedendo inoltre la disattivazione delle sim dati XXX e XXX;
- In data 23 agosto 2011, XXX ha chiesto la riemissione della fattura errata n. A2011-466169;
- In data 23 agosto 2011, l'utente ha chiesto la cessazione di tutti i servizi di telefonia fissa e mobile ad eccezione del servizio adsl Alb@IP derivazione VPN relativo alla sede di viale Libertà n. 19;
- In data 15 ottobre 2011, XXX ha chiesto l'annullamento delle fatture errate n. A2011-534360 e n. A2011-601084;
- In data 17 agosto 2012, l'utente ha diffidato l'operatore dal costituire in mora la società XXX in ordine alle errate fatture, precedentemente elencate;
- In data 7 agosto 2013, l'utente ha ricevuto la costituzione in mora da parte di BT relativamente ad un totale di € 32.098,69 di fatture rimaste insolute;
- In data 21 agosto 2013, XXX ha riscontrato la predetta costituzione in mora, indicando le numerazioni erroneamente assegnategli nonché la volontà di pagare quanto dovuto in relazione ai servizi di comunicazione elettronica, contrattualmente richiesti e regolarmente fruiti.

Tanto premesso, la società XXX ha chiesto di poter pagare, in modo rateale, quanto dovuto in base alla correzione e ricalcolo delle fatture emesse da BT.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore BT, nella memoria ritualmente depositata ai sensi dell'art. 16 *Regolamento* ha precisato:

- Dall'istanza presentata da XXXsi disconoscono le seguenti utenze:
  - Codice offerta ITGAMS-S-009378/1: n. XXX, n. XXX;
  - Codice offerta ITGAMS-S-009379/1: n. XXX;
  - Codice offerta ITGAMS-S-009964/1: n. XXX;
  - ITGAMS-S-009963/1: n. 392/0105471; n. XXX; n. XXX;
  - ITGAMS-S-009962/1: n.XXX; n.XXX; n.XXX;
- Di aver stornato, in seguito alla presentazione di reclamo da parte dell'utente, i canoni con le note di credito n. A2009-918539 del 13-12-2009 e n. A2011-67671 del 22-01-2011 per l'offerta ITGAMS-S-008658/1, per avere il commerciale confermato il disconoscimento segnalato dal cliente, per la quale sono ancora da stornare € 40,52 + iva e la nota di credito è stata già predisposta, essendo tutto il resto di competenza della società XXX;
- Di aver prodotto l'elenco delle fatture, il cui totale insoluto è così composto:

- Traffico telefonico per i servizi Vip e Bt mobile voce per un totale di € 9.946,52 + iva per il periodo 01/03/10 - 01/10/11;
- One-Off (*una tantum*) per i servizi BT Mobile Voce, BT Mobile Dati e Vip Voip per un totale di € 4.085,50 + iva;
- Canoni mensili per i servizi Vip, Servizio Alb@IP VPN, BT Mobile Voce e BT Mobile Dati per un totale di € 20.021,92 + iva per il periodo 02/02/2010 - 01/05/14;
- Di avere emesso, a causa di un blocco di fatturazione, in data 13 febbraio 2014, le seguenti fatture che contabilizzano i canoni per il servizio Alb@IP derivazione VPN dal 01/10/12 al 01/03/14 per un importo totale di € 2.550,00 oltre iva: n. A2014-81913; n. A2014-81914; n. A2014-81915; n. A2014-81916; n. A2014-81917; n. A2014-81918; n. A2014-81919; n. A2014-81920; n. A2014-81921; n. A2014-81922; n. A2014-81923; n. A2014-81924; n. A2014-81925; n. A2014-81926; n. A2014-81927; n. A2014-81928; n. A2014-81929;
- Di aver ricevuto disdetta dell'utente, in data 30/10/09, per l'offerta ITGAMS-S-008658/1 (utenze XXX, XXX XXX) ed entro trenta giorni il servizio è stato cessato e non più fatturato;
- Di avere cessato il servizio numero verde a marzo 2011 e non più fatturato;
- Di aver ricevuto, in data 29 agosto 2011, disdetta per tutti i servizi tranne che per il servizio Alb@IP VPN offerta ITRTAU-S-000241;
- Di aver cessato tutti i servizi entro i 30 gg. che non sono stati più fatturati tranne il servizio Vip off. ITGAMS-S-009377 per il quale con successivo reclamo (1-2001554101 del 24/08/12) è stato chiesto "lo scarico della cessazione" e con nota di credito n. A2012-547740 del 13-09-2012 sono stati stornati i canoni post migrazione/disdetta;
- Di aver predisposto, a seguito di reclamo (tket 1-1034575957), lo storno per l'offerta ITGAMS-S-008658/1, in quanto il commerciale ha confermato il disconoscimento segnalato dal cliente e per detta offerta sono ancora da stornare € 40,52 + iva;
- Di aver mantenuto attivo il servizio Alb@IP VPN Base, offerta ITRTAU-S-000241 presso la sede di via XXX, in quanto per questo servizio non è mai pervenuta disdetta ma la fatturazione di questo servizio si è bloccata.

Tanto premesso, BT ha chiesto il rigetto dell'istanza presentata da XXX

### **3. Motivi della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del *Regolamento*.

Pertanto, dall'esame dell'istanza presentata dalla società XXX e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alle contestazioni relative alle fatturazioni non giustificate e al mancato rispetto della periodicità dell'invio delle fatture.

Nell'ambito dell'istruttoria condotta, in seguito a richiesta istruttoria presentata dall'Ufficio, in data 19 ottobre 2015, l'operatore Welcome ha reso noto che: 1) le numerazioni XXX, XXX e XXX sono state dallo stesso acquisite in data 3 febbraio 2011; 2) la numerazione XXX è stata acquisita in data 4 aprile 2011; 3) per la numerazione XXX non risulta essere stata presentata richiesta di portabilità; 4) la numerazione XXX è stata acquisita in data 4 aprile 2011.

Nel merito, giova richiamare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'articolo 2697 c. c. ("*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti, ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto, deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda*"), nonché l'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010)

secondo la quale il creditore che agisca 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, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Inoltre, sempre secondo la Suprema Corte (sentt. nn. 7962/2009 e 15162/2008), l'onere probatorio gravante, a norma dell'art. 2697 c.c., su chi intende far valere in giudizio un diritto, ovvero su chi eccepisce la modifica o l'estinzione del diritto da altri vantato, non subisce deroga neanche quando abbia ad oggetto fatti negativi, in quanto la negatività dei fatti oggetto della prova non esclude né inverte il relativo onere, gravando esso pur sempre sulla parte che fa valere il diritto di cui il fatto, pur se negativo, ha carattere costitutivo.

Tuttavia, non essendo possibile la materiale dimostrazione di un fatto non avvenuto, la relativa prova può essere data mediante dimostrazione di uno specifico fatto positivo contrario, o anche mediante presunzioni dalle quali possa desumersi il fatto negativo.

Alla luce della documentazione acquisita agli atti, XXX risulta aver immediatamente contestato nei modi contrattualmente previsti le fatture emesse da BT, in relazione a servizi di comunicazione elettronica, non richiesti o non conformi a quanto pattuito in ordine ai seguenti contratti, peraltro indicati con numerazioni errate da parte dell'operatore nella memoria *ex art. 16 Regolamento*: n. 009377 relativo alla sede di XXX; n. 009964 relativo alla sede di corso XXX; n. 008661 relativo alla sede di XXX.

A fronte di tali innumerevoli puntuali contestazioni, l'utente non ha mai ricevuto alcun riscontro da parte dell'operatore.

Alla luce dei predetti reclami, occorre richiamare quanto previsto in via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006) nonché l'unanime orientamento dell'A.G.Com. dei Co.Re.Com. delegati, in ordine al valore giuridico della fattura, in base al quale la stessa 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.

Tanto premesso, sussiste 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., sent. n. 10313/2004); la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica.

In mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato.

Nel caso in esame, BT non ha fornito alcuna giustificazione in merito alla correttezza degli importi fatturati né ha mai riscontrato le segnalazioni effettuate da XXX.

Pertanto, si ritiene ragionevole disporre lo storno o, in caso di pagamento, il rimborso, se non già avvenuto, di tutti gli importi fatturati, incluse le tasse di concessione governativa, relativamente ai servizi attivati sulle utenze di seguito indicate:

- Utenze XXX, in quanto inerenti a servizi non richiesti;
- Utenza sim dati XXX relativamente al periodo di fatturazione successivo al 27 luglio 2011;
- Utenze sim dati XXX e XXX, relativamente al periodo di fatturazione successivo al 23 settembre 2011;

- Utenza XXX, relativamente al periodo di fatturazione decorrente dal 1° maggio 2011;
- Utenze XXX e XXX, relativamente al periodo di fatturazione successivo al 4 aprile 2011, data dell'acquisizione delle predette utenze da parte di Welcome Italia;
- Utenza XXX, relativamente agli addebiti erroneamente duplicati dall'operatore, riportati dalle seguenti fatture: n. A2011-67671 di € 2.249,46; n. A2011-67672 di € 2.298,96; n. A2011-67673 di € 2.276,00; n. A2011-67674 di € 2.137,86; n. A2011-67675 di € 2.067,12; n. A2011-67676 di € 1.791,62; n. A2011-67677 di € 1.715,97; n. A2011-67678 di € 1.485,43; n. A2011-67679 di € 1.754,61; n. A2011-67680 di € 1.465,56;
- Utenze XXX, XXX, XXX relativamente al periodo di fatturazione successivo al 3 febbraio 2011, data dell'acquisizione delle predette utenze da parte di Welcome Italia.

In ordine all'utenza XXX, dall'istruttoria condotta non risulta esserci stato il passaggio della stessa linea in Welcome.

Inoltre, in virtù della disdetta presentata dalla società XXX in data 23 agosto 2011 e ricevuta da BT in data 31 agosto 2011, si ritiene ragionevole disporre lo storno o, in caso di pagamento, il rimborso, se non già avvenuto, degli importi fatturati a partire dal 1° ottobre 2011, relativamente ai servizi di rete fissa e mobile di cui attivati da BT, fatta eccezione per il servizio adsl Alb@IP derivazione VPN di cui l'utente ha espressamente chiesto il mantenimento presso la sede di XXX.

Peraltro, dalla disamina della documentazione prodotta, si evidenzia che, nelle date del 21 febbraio 2011 e del 13 febbraio 2014, l'operatore ha emesso, nel primo caso, ben 29 fatture, e, nel secondo caso, altre 17 fatture, inoltrate tutte contemporaneamente all'utente, contravvenendo a quanto normativamente previsto.

Difatti, può ritenersi che, in applicazione del principio di tutela dell'affidamento dell'utente, come confermato dall'A.G.Com. con le Dell. 3/13/CIR e 2/15/CIR, la condotta assunta dalla società BT Italia S.p.A. non sia conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, Del. A.G.Com. 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"*.

Invero, anche ai sensi dell'art. 4 Del. A.G.Com. 179/03/CSP, la parte istante, in sede di fatturazione, avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo in ordine all'esatto valore della prestazione da parte del gestore, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Inoltre, l'art. 4, all. A, Del. A.G.Com. 418/07/Cons, stabilisce che *"la periodicità della fatturazione degli importi dovuti dall'abbonato e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale. In caso di mancata fatturazione alle scadenze di cui al comma 1 o in caso di traffico non fatturato in precedenza, l'operatore, al momento della fatturazione, deve: a) inviare una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti o esporre tali addebiti nella fattura attuale in modo distinto dal restante traffico; b) indicare il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo; c) qualora l'abbonato abbia già chiesto la fatturazione dettagliata, fornire il dettaglio delle chiamate oggetto di addebito ritardato; d) nei casi diversi dalla lettera c), indicare che l'abbonato può chiedere di ricevere, prima di effettuare il pagamento senza oneri, il medesimo dettaglio di cui alla lettera c); e) indicare che l'abbonato può chiedere di effettuare, per gli importi oggetto di ritardata fatturazione, un pagamento rateizzato, senza interessi, per un periodo di durata almeno pari al ritardo dell'invio"*.

Pertanto, valutate tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto contrattuale oggetto di controversia, in via equitativa, rilevato che BT non ha documentato



la correttezza del proprio operato, né ha fornito idonee ed esaustive motivazioni tecnico-giuridiche in ordine alla ritardata contabilizzazione dei canoni e alla contemporanea emissione di molteplici fatture in due sole occasioni, si ritiene ragionevole che la società BT sia tenuta a procedere alla corretta contabilizzazione dei canoni pregressi di € 183,00 mensili, addebitabili mediante l'emissione di fatture mensili che prevedano l'imputazione di pagamento di non più di un canone pregresso per il servizio Alb@IP derivazione VPN per il periodo di fatturazione dal 1° ottobre 2012 al 1° marzo 2014 per un importo totale delle fatture pari ad € 2.550,00 oltre iva nonché alla corretta contabilizzazione degli importi addebitabili mediante l'emissione di fatture mensili, detraendo gli importi relativi alle utenze non richieste e sopra elencate nonché ai periodi di fatturazioni, non di competenza dell'utente nei termini sopra esposti.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato l'accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX e rilevato il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di BT in favore della società XXXS.n.c. dell'importo di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **DELIBERA**

a definizione della controversia XXX/BT Italia SpA che:

- BT Italia S.p.A. provveda allo storno o, in caso di pagamento, al rimborso, se non già avvenuto, di tutti gli importi fatturati, incluse le tasse di concessione governativa, relativamente ai servizi attivati sulle utenze di seguito indicate:
  - Utenze di telefonia fissa XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX;
  - Utenze di telefonia mobile e sim dati XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX;
  - Utenza sim dati XXX relativamente al periodo di fatturazione successivo al 27 luglio 2011;
  - Utenze sim dati XXX e XXX, relativamente al periodo di fatturazione successivo al 23 settembre 2011;
  - Utenza XXX, relativamente al periodo di fatturazione decorrente dal 1° maggio 2011;
  - Utenze XXX e XXX, relativamente al periodo di fatturazione successivo al 4 aprile 2011, data dell'acquisizione delle predette utenze da parte di Welcome Italia;
  - Utenza XXX, relativamente agli addebiti erroneamente duplicati dall'operatore, riportati dalle seguenti fatture: n. A2011-67671 di € 2.249,46; n. A2011-67672 di € 2.298,96; n. A2011-67673 di € 2.276,00; n. A2011-67674 di € 2.137,86; n. A2011-67675 di € 2.067,12; n. A2011-67676 di € 1.791,62; n. A2011-67677 di € 1.715,97; n. A2011-67678 di € 1.485,43; n. A2011-67679 di € 1.754,61; n. A2011-67680 di € 1.465,56;

- Utenze XXX, XXX, XXX relativamente al periodo di fatturazione successivo al 3 febbraio 2011, data dell'acquisizione delle predette utenze da parte di Welcome Italia.
- Tutti i servizi di rete fissa e mobile, a partire dal 1° ottobre 2011, fatta eccezione per il servizio adsl Alb@IP derivazione VPN;
- BT Italia S.p.A. provveda alla riemissione di fatture mensili per l'importo di € 183,00 per un importo totale di € 2.550,00 oltre iva, relativamente al servizio Alb@IP derivazione VPN per il periodo di fatturazione dal 1° ottobre 2012 al 1° marzo 2014;
- BT Italia S.p.A. provveda alla riemissione, dopo aver apportato le sopra elencate correzioni, delle seguenti fatture, tutte emesse in data 17 febbraio 2011: 1) n. A2011-67710 € 385,00; 2) n. A2011-67711 € 350,85; 3) n. A2011-67712 € 351,62; 4) n. A2011-67713 € 367,36; 5) n. A2011-67714 € 331,50; 6) n. A2011-67715 € 371,72; 7) n. A2011-67716 € 383,87; 8) n. A2011-67717 di € 349,08; 9) n. A2011-67718 € 348,18; 10) n. A2011-67719 € 362,72; 11) n. A2011-52406 € 98,11; 12) n. A2011-52407 € 81,25; 13) n. A2011-52408 € 39,00; 14) n. A2011-52409 € 58,69; 15) n. A2011-52410 € 23,18; 16) n. A2011-52411 € 62,45; 17) n. A2011-52412 € 39,85; 18) n. A2011-52413 € 35,54; 19) n. A2011-67159 € 183,00; 20) n. A2011-67671 di € 2.249,46; 21) n. A2011-67672 di € 2.298,96; 22) A2011-67673 di € 2.276,00; 23) A2011-67674 di € 2.137,86; 24) n. A2011-67675 di € 2.067,12; 25) n. A2011-67676 di € 1.791,62; 26) n. A2011-67677 di € 1.715,97; 27) A2011-67678 di € 1.485,43; 28) n. A2011-67679 di € 1.754,61; 29) n. A2011-67680 di € 1.465,56;
- BT Italia S.p.A. provveda a corrispondere la somma di € 150,00 in favore della società XXX a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.  
dott.ssa Federica Zanella

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

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

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

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre