

Determinazione 2/2014

Definizione della controversia XXX /BT Italia XXX

#### IL DIRIGENTE

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*, in particolare l'art. 84;

VISTO il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

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

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

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 la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817 prot.;

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

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

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 27 marzo 2012, con cui la XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. 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 27 marzo 2012 e del 24 settembre 2012, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per l'8 novembre 2012;

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

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

**Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento**

Con l'istanza in data 27 marzo 2012, XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XXX, ai sensi degli art. 14 e ss. Del. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

In data 2.2.2012 l'utente presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione e richiesta di provvedimento temporaneo nei confronti di Telecom Italia XXX e BT Italia XXX in relazione all'utenza di telefonia fissa e internet/adsl XXX, evidenziando che, dopo il rientro della predetta utenza in Telecom Italia XXX avvenuto in data 17.1.2012, la stessa non risultava in grado di ricevere telefonate ad eccezione di quelle provenienti da utenze Telecom Italia XXX.

In data 27.2.2012 l'Ufficio per il Co.Re.Com. emetteva il provvedimento temporaneo, prot. n. 2012/3636, disponendo che Telecom Italia XXX provvedesse alla riattivazione del servizio di telefonia relativo all'utenza XXX.

In data 26.3.2012 si svolgeva l'udienza di conciliazione, che si concludeva con un mancato accordo tra l'utente e BT Italia XXX e con un accordo tra l'utente e Telecom Italia XXX, la quale s'impegnava a corrispondere in favore dell'utente la somma di euro 1.000,00 unitamente all'accredito della somma di euro 500,00 su prima fattura utile di prossima emissione.

In data 27.3.2012 l'utente presenta istanza di definizione amministrativa della controversia con BT Italia XXX presso il Co.Re.Com. Lombardia, precisando che *"Nel cambio di operatore, per circa due mesi, non è stato possibile ricevere telefonate con grave danno economico... Dal 20.1.2012 reclami telefonici quotidiani sia con BT che con Telecom"*, chiedendo al Co.re.Com. che BT Italia XXX corrisponda all'utente almeno la metà del danno stimato in circa euro 6.000,00 più ulteriori spese sostenute per far valere i propri diritti.

In data 27.3.2012 l'Ufficio per il Co.Re.Com. comunicava alle parti, con nota n. 5826 prot., l'avvio del procedimento di definizione amministrativa della controversia.

In data 27.3.2012 BT Italia XXX depositava la sua memoria difensiva, prot. n. 5928, evidenziando che *"In merito all'oggetto comunichiamo che l'utenza telefonica n. XXX, oggetto del provvedimento temporaneo, è rientrata in Telecom Italia XXX in data 18.1.2012 come da schermata olo2olo che si allega. Nell'UG che cristallizza la questione, XXX ha dichiarato di lamentare disservizi dal 20.1.2012, quindi BT Italia si dichiara estranea ai fatti contestati"*.

In data 29.3.2012, con nota n. 6204 prot., XXX precisava che *"Il danno emergente ammonta ad oltre euro 6.000,00 e che la cifra che ad oggi ci pare congrua per poter chiudere la questione è di euro 3.500,00"*, allegando copia della fattura n. A2012-134160 emessa il 7.3.2012 e relativa al periodo 1.2.2012-29.2.2012.

In data 24.9.2012, con nota n. 17306 prot., l'Ufficio per il Co.Re.Com. disponeva la convocazione delle parti all'udienza di discussione per il giorno 8.11.2012.

All'udienza di discussione, n. 177 prot. n. 20297, prendeva parte soltanto l'utente il quale dichiarava che *"Durante i due mesi di totale interruzione dei servizi Bt, si è scoperto che era possibile solamente effettuare telefonate verso direttrici Telecom Italia. Era impossibile ricevere chiamate (da qualsiasi*

operatore) ed effettuare chiamate verso operatori diversi da Telecom Italia. BT Italia, anche successivamente al definitivo passaggio a Telecom Italia delle linee intestate a XXX ha continuato ad emettere fatture (l'ultima ricevuta è del 7 settembre 2012, con scadenza il 7 ottobre 2012). Di tali fatture si richiede lo storno integrale". L'Ufficio per il Co.Re.Com. disponeva l'acquisizione delle fatture emesse da BT Italia XXX successivamente alla migrazione della linea verso Telecom Italia XXX.

In data 15.11.2012 l'Ufficio per il Co.Re.Com. formulava una richiesta di integrazione istruttoria, n. 20833 prot., nei confronti di Telecom Italia XXX in ordine all'espletamento della procedura di trasferimento dell'utenza XXX da BT Italia XXX a Telecom Italia XXX.

In data 12.12.2012 Telecom Italia XXX comunicava, con nota acquisita al protocollo dell'Ufficio al n. 22935, che "La linea XXX è migrata in BT in data 19 giugno 2008 e rientrata in Telecom Italia XXX il 13 gennaio 2012", allegando la copia delle schermate Pitagora riferite alle predette migrazioni.

### **Motivi della decisione**

Prima di esaminare il merito della controversia, si evidenzia che la richiesta risarcitoria avanzata dall'utente, pur non potendo essere accolta, in quanto ogni valutazione di danno è preclusa al Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4, *Regolamento*, 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 iuris* indicato dalla parte la quale, all'occorrenza, potrà poi rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno pretesamente subito, così come precisato dalla Del. A.G.Com. 276/13/Cons, Allegato A, Par. III.1.3, "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

Inoltre, sempre ai sensi della Del. A.G.Com. 276/13/Cons, Allegato A, Par. III.1.2, "Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata.... Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare".

E' ragionevole ritenere che alla questione del malfunzionamento del servizio di telefonia fissa per due mesi in relazione alla procedura di rientro dell'utenza di telefonia fissa e internet/adsl intestata all'utente da BT Italia XXX a Telecom Italia XXX sia logicamente connessa la questione della fatturazione emessa da parte di BT Italia XXX dopo che l'utenza in oggetto era rientrata in Telecom Italia XXX.

Pertanto, dall'esame dell'istanza presentata da parte di XXX e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente ai seguenti ordini di contestazioni: 1) malfunzionamento del servizio di telefonia fissa; 2) fatturazione non giustificata.

#### *1) Malfunzionamenti del servizio di telefonia fissa*

Atteso che dagli atti del procedimento risulta che la XXX lamentava il malfunzionamento del servizio di telefonia fissa "per circa due mesi" e che in ragione di ciò presentava "dal 20.1.2012 reclami telefonici

quotidiani sia con BT che con Telecom” e dato atto che l’utenza XXX era “rientrata in Telecom Italia XXX il 13 gennaio 2012”, si deduce ragionevolmente che i disservizi relativi alla predetta utenza di telefonia fissa, verificatisi a partire dal 20.1.2012, non possano essere addebitati a BT Italia XXX ma a Telecom Italia XXX, essendo l’utenza rientrata in data 13.1.2012.

Pertanto, non può trovare accoglimento la domanda di indennizzi per malfunzionamenti del servizio di telefonia relativo all’utenza XXX nei confronti di BT Italia XXX.

## *2) Fatturazione non giustificata*

Dagli atti del procedimento risulta che a partire dal 13.1.2012 i servizi di telefonia fissa e internet relativi all’utenza XXX intestata a XXX venivano erogati da Telecom Italia XXX.

Pertanto in ordine alle fatture emesse da BT Italia XXX, successivamente al 13.1.2012 quale data di effettivo rientro dell’utenza in Telecom Italia XXX, si deve preliminarmente evidenziare che la giurisprudenza ha più volte ribadito che la fattura 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 (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n.10313*).

Difatti, poiché secondo l’orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006*), l’emissione della bolletta costituisce solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza, sussisteva in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313*).

Inoltre, è orientamento consolidato dell’A.G.Com. ritenere che “*La bolletta, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli trascritti in bolletta*” (*Del. 10/05/CIR*).

In relazione ai citati importi BT Italia XXX non ha fornito alcuna giustificazione né ha prodotto elementi probanti la regolare e corretta gestione del cliente, in particolare non ha prodotto alcuna documentazione attestante la corretta fatturazione, ovvero la legittimità della condotta assunta.

Pertanto, la richiesta di pagamento delle fatture emesse dalla società BT Italia XXX in ordine all’utenza di telefonia fissa e internet/adsl n. XXX in relazione al periodo di fatturazione successivo al 13.1.2012 risulta infondata, in quanto BT Italia XXX avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi in realtà mai erogati, fornendo la documentazione di dettaglio del traffico generato dall’utenza in epigrafe, dimostrando la regolarità e continuità nell’erogazione dei servizi richiesti, nonché avrebbe dovuto dimostrare la correttezza del proprio operato.

## **Spese di procedura**

Alla luce di tutto quanto emerso dall’esame della controversia, tenuto conto di quanto dedotto e considerata la partecipazione dell’utente all’udienza di definizione e di conciliazione, si ritiene equo

disporre a favore di quest'ultimo il rimborso delle spese di procedura quantificate in complessivi euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante, in forza della partecipazione all'udienza di definizione e dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentali, abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 50,00;

#### DETERMINA

che, a definizione della controversia in esame:

L'operatore BT Italia XXX provveda alla regolarizzazione contabile e amministrativa dell'utente con riferimento alle fatture riferite al periodo successivo al 13.1.2012, data di effettivo rientro dell'utenza interessata in Telecom Italia XXX;

L'operatore BT Italia XXX corrisponda in favore di XXX la somma di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Si rigetta ogni altra domanda.

Milano, 3 marzo 2014

Il dirigente  
dott. Massimiliano Della Torre

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 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, L. 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, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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

dott. Massimiliano Della Torre