



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 612/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NIELSEN COMMUNICATION / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2217/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 6 dicembre 2016;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. Nielsen, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Nielsen Communication, dell’11 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Nielsen, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Nielsen Communication, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00822069 ed intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0452106xxx, contesta la fatturazione arbitraria dell'importo di euro 17.297,45 iva esclusa imputato a titolo di traffico verso numerazioni internazionali nella fattura n. A2016 - 58247 emessa in data 7 febbraio 2016 dalla società BT Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 10 gennaio 2016, giorno festivo di chiusura aziendale, la predetta utenza telefonica generava un traffico anomalo ed eccedente ai consumi medi verso utenze mobili serbe, pur in assenza di personale presso la sede. Di seguito, l'istante riscontrava la sospensione del traffico in uscita e riceveva la fattura n. A2016 - 58247 emessa in data 7 febbraio 2016 dell'importo complessivo di euro 21.214,52, di cui euro 17.297,45 iva esclusa addebitato per traffico verso direttrici internazionali, prontamente disconosciuto. Successivamente, in data 5 gennaio 2016 l'istante sporgeva denuncia presso la Legione dei Carabinieri Veneto - Stazione di Verona San Massimo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a titolo di traffico verso le direttrici internazionali nel conto n. A2016 - 58247 emesso in data 7 febbraio 2016;
- ii. il risarcimento del danno per il blocco dell'utenza telefonica dal 10 gennaio 2016 al 15 gennaio 2016;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata del 14 ottobre 2016 ha rappresentato che: *“il traffico contabilizzato nella fattura n. A2016 – 58247 emessa a febbraio 2016 di euro 21.214,52 effettuato dall'utenza in questione flusso primario 20 canali, risulta effettuato corretto e fatturato. Sono largamente scaduti i termini entro i quali la compagnia può conservare i dettagli di traffico, quindi non possono essere prodotti, eccetto le schermate dei report che sintetizzano il traffico maturato in rete e fatturato. La fattura ad oggi non risulta saldata”*.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

Nel merito, con riferimento alla richiesta di storno degli importi fatturati nel conto n. A2016 – 58247 del 7 febbraio 2016 a titolo di traffico verso direttrici internazionali, oggetto di contestazione, si rammenta 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; 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. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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). 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).

In relazione alla *res controversa* la società BT Italia S.p.A. si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, nè ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo la sicurezza della linea da possibili intrusioni esterne, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

A fronte delle segnalazioni e delle richieste dell'utente, il gestore ha ommesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli ed accertamenti effettuati, limitandosi a produrre copia di un *report* attestante un volume di traffico verso direttrici internazionali pari a 44.65005 minuti, ed una mole di traffico verso rete mobile pari a 988,47 minuti; tutti prodotti nel mese di gennaio 2016.

Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. si è adoperata solo a predisporre prima il *barring* (blocco automatico) verso le direttrici internazionali e poi, quale misura garantista, la sospensione del servizio telefonico in uscita segnatamente all'utenza interessata, la n.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

04521065, omettendo però di fornire evidenza nel corso della presente procedura di una perizia tecnica attestante gli eventuali controlli di rete.

Nel caso di specie, dunque, è possibile rilevare a carico dell'operatore la responsabilità in ordine alla scorretta gestione dell'utente, in quanto la società BT Italia S.p.A. ha predisposto la sospensione del servizio al fine di limitare il livello dei successivi consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, ma ha fornito delucidazioni solo in data 14 gennaio 2016, come di evince dalla dichiarazione resa nel verbale di denuncia, prodotto in copia agli atti. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno di tutti gli importi fatturati a titolo di traffico verso le direttrici internazionali nel conto n. A2016 – 58247 del 7 febbraio 2016, può ritenersi accoglibile.

Di converso, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto ii), atteso che la quantificazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, e dal momento che la sospensione del traffico in uscita è stata adottata dalla società BT Italia S.p.A. *favor utentis*, al fine di limitare l'ulteriore genesi di traffico anomalo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato innanzi all'Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Nielsen Communication, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00822069, mediante lo storno dell'importo di euro 17.294,45 iva esclusa imputato a titolo di traffico verso numerazioni internazionali e mobili nel conto n. A2016 – 58247 del 7 febbraio 2016, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

4. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 6 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi