



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 70/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
METALCOPERTURE / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 617/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 2015;

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. 569/14/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 denominato *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. Favero, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Metalcoperture, del 28 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Favero, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Metalcoperture, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00912801 ed intestatario dell'utenza telefonica n. 041.8124xxx, contesta la fatturazione arbitraria degli importi imputati a titolo di traffico verso numerazioni internazionali pari a complessivi euro 12.551,11 nel conto n. A2014 - 240276 emesso in data 13 maggio 2014 dalla società BT Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di maggio 2014 mediante tre contatti telefonici ricevuti dal centro assistenza Clienti di BT Italia S.p.A., veniva a conoscenza della sussistenza di un traffico anomalo ed eccedente i consumi medi, generato dall'utenza telefonica in epigrafe, adibita ad uso telefax. Dopo pochi giorni, l'istante riceveva la fattura n. A2014 - 240276, emessa in data 13 maggio 2014, dell'importo di euro 12.551,11. In data 29 maggio 2014 inviava quindi alla società BT Italia S.p.A. formale reclamo, identificato con n. 1 - 6777958802, con il quale disconoscevano gli importi fatturati per traffico verso direttrici internazionali. Successivamente, in data 14 giugno 2014, dietro suggerimento della società BT Italia S.p.A., l'istante sporgeva denuncia presso la Legione Carabinieri Veneto - Stazione di Campagna Lupia.

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

- i. la regolarizzazione della sua posizione amministrativa-contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati nel conto n. A2014 - 240276 del 13 maggio 2014;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A., con nota inviata a mezzo posta elettronica del 4 maggio 2015, ha rappresentato che *“in occasione dei reclami effettuati e della procedura conciliativa non si è potuto aderire alla richiesta del cliente di non pagare la fattura n. A2014 - 240276 del 13 maggio 2014 di euro 12.551,11, in quanto tutto il traffico internazionale effettuato da rete fissa è stato confermato dai nostri tecnici di rete”*.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, con riferimento alla richiesta di storno degli importi fatturati nel conto n. A2014 - 240276 del 13 maggio 2014 a titolo di traffico verso direttrici internazionali, oggetto di contestazione, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006),



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'emissione della bolletta non costituisce un atto 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, né 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 di chiarimenti dell'utente, il gestore ha omesso di fornire informazioni dettagliate e di comunicare gli esiti degli eventuali controlli ed accertamenti effettuati, limitandosi a produrre la documentazione di dettaglio del traffico ed a riferire con nota del 20 giugno 2014 che *“a valle di accurati controlli, le chiamate da Lei contestate risultano di sua competenza, in quanto generate dalle sue utenze e transitate sulla nostra rete”*.

Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. avrebbe potuto predisporre, previo preavviso, la sospensione del servizio telefonico segnatamente al traffico in uscita, quale misura garantista prevista dall'articolo 6, delle condizioni generali di contratto *“Vip Suite Duet”* sottoscritto dall'utente, secondo il quale *“in caso di effettuazione di un volume di traffico anomalo, per direttrice o volumi, rispetto al profilo medio della tipologia di cliente ed indipendentemente dalle specifiche previsioni di cui al piano tariffario prescelto, BT si riserva il diritto di sospendere in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il Servizio. La sospensione può essere totale o parziale”*.

Dalla disamina della copia del *report* di traffico riferito all'utenza telefonica *de qua* si rileva una palese incongruenza di connessioni, a prescindere dal fatto che la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

maggioranza del traffico verso direttrici internazionali (*Cote d'Ivoire Loteny Mobile*), circoscritto nel periodo temporale intercorrente dal 7 aprile 2014 all'11 aprile 2014, è concentrata nella fascia notturna e nelle prime ore del mattino; ad esempio, in data 8 aprile 2014 alle ore: 03.20.43, 03.20.55, 03.20.58, 03.27.07 sono presenti connessioni consecutive di identica durata, pari a dieci secondi.

Nel caso di specie, dunque, è possibile rilevare a carico dell'operatore la responsabilità in ordine alla non corretta gestione dell'utente, in quanto la società BT Italia S.p.A., sebbene non abbia predisposto la sospensione limitatamente al traffico in uscita, così da limitare il livello dei successivi consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, avrebbe quanto meno dovuto rendere edotto l'istante degli accertamenti compiuti e, comunque, adottare gli strumenti di tutela previsti nei casi di possibile uso fraudolento, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione, in conformità a quanto disposto dall'articolo 6, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP.

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 che l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Metalcoperture, 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. 00912801, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati nel conto n. A2014 - 240276 del 13 maggio 2014, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

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 BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento di quanto previsto nella presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 8 giugno 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani