



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 48 del 10 Ottobre 2016

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXX contro BT Italia XX
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

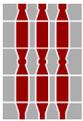
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXX contro BT Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 10/10/2016,

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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione 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”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

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

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 11 marzo 2015 (prot. n. XX/15), con la quale XXX, corrente XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 07/01/2014 sporgeva denuncia alla Polizia Postale per violazione e attacco informatico su centralino Voip presso i locali della ditta XX, siti in XXX;
- b) tale attacco informatico, da cui veniva generato traffico internazionale, era confermato da una relazione tecnica;
- c) nonostante i reclami e la richiesta di storno la BT continuava a sollecitare il pagamento delle fatture;
- d) l'operatore, sebbene richiesto, non forniva il codice di migrazione.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) storno delle fatture per l'importo relativo al traffico internazionale;
- II) rilascio del codice di migrazione;
- III) risarcimento dei danni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

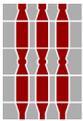
In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La domanda di risarcimento danni dell'istante, in questa sede, va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alle delibere 529/09/CONS e 276/13/CONS).

Le richieste avanzate da parte istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante ha disconosciuto il traffico internazionale contenuto nelle fatture R2014-1181 e R2014-5606 con raccomandate ricevute dall'operatore rispettivamente in data 29/01/14 e in data 10/04/2014. Nei casi di contestazione di traffico, è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso. Per giurisprudenza consolidata (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), infatti, 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: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata, ovvero di fornire la dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati nella fattura.

Tanto premesso, in ordine alle problematiche riscontrate dal Sig. XXX, in base all'orientamento espresso dall'Autorità, "gli obblighi del gestore non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico e delle apparecchiature, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi" ed "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, nonchè assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (AGCOM n. 10/03/CIR). In caso contrario, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore (AGCOM delibera 23/10; Corecom Lazio n. 52/13).

Nel caso di specie, la società BT Italia XX non ha documentato la correttezza delle fatturazioni, né ha fornito la prova di aver adottato le misure previste dalle delibere sopra menzionate al fine di evitare c.d. "furti di traffico". Pertanto, in conseguenza della mancata prova sia della regolarità



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

del traffico internazionale di cui sopra, sia dell'adozione delle dette "misure di garanzia", gli importi relativi al traffico internazionale non risultano dovuti.

L'operatore è pertanto tenuto allo storno di €5259,76 più IVA di cui alla voce "chiamate internazionali" addebitati nella fattura R2014-1181, e di €3888,36 più IVA di cui alla voce "chiamate internazionali" addebitati nella fattura R2014-5606, con obbligo di ricalcolo, di regolarizzazione della posizione contabile amministrativa e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese.

Circa la richiesta di rilascio del codice di migrazione, si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, allegato A della Delibera 173/07/Cons, "l'Autorità, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultanti non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", pertanto la richiesta di rilascio del codice di migrazione non può essere accolta.

In ordine alla richiesta di risarcimento del danno qui intesa, come sopra specificato, come richiesta di indennizzo, si rileva che la mancata comunicazione del codice di migrazione costituisce un inadempimento dell'operatore ma nel regolamento in materia di indennizzi, Del. AGCom. 73/11/Cons, allegato A, non è contemplata l'ipotesi di indennizzo per la mancata comunicazione del codice di migrazione. Ciò nonostante è possibile applicare per analogia, ai sensi dell'art. 12, comma 3, Del. A.G.Com. 73/11/Cons, allegato A, l'indennizzo giornaliero previsto dall'articolo 6 relativo alla omessa portabilità del numero (conf., Corecom Lombardia n.4/2014; Corecom Toscana 21/2016).

Ciò precisato, dalla documentazione versata in atti emerge che, nel caso che ci occupa, il codice di migrazione, non indicato nelle fatture, è stato richiesto dall'istante con pec del 08/01/2015 e con raccomandata ricevuta dall'operatore in data in data 16/01/2015. Agli atti non risulta che il codice di migrazione sia stato fornito da BT, almeno fino alle memorie dell'istante datate 28/04/2015, ultima evidenza probatoria dell'interesse dell'istante ad ottenere il codice.

La mancata comunicazione del codice di migrazione costituisce un inadempimento dell'operatore e pertanto, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante un indennizzo pari ad euro 5,00 al giorno raddoppiato ai sensi dell'articolo 12, comma 2 Regolamento indennizzi in quanto trattasi di utenza affari.

Per quanto riguarda l'arco temporale di riferimento al fine del calcolo dell'indennizzo il *dies a quo* è quello della data di richiesta del codice di migrazione, ossia il 08/01/2015, mentre il *dies ad quem* è il 28/04/2015, data di deposito delle memorie, per un totale di 110 giorni. Spetta dunque all'istante, a titolo di indennizzo, la somma di €1100,00 (110ggX€5X2=€1100,00).



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata da XXX, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore BT Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare** all'istante la somma di **€5259,76 più IVA** di cui alla voce "chiamate internazionali" addebitati nella fattura R2014-1181, e di **€3888,36 più IVA** di cui alla voce "chiamate internazionali" addebitati nella fattura R2014-5606, con obbligo di ricalcolo, di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese.

. **versare** all'istante la complessiva somma di **€1100,00** a titolo di indennizzo;

le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di **€150,00** a titolo di spese di procedura.

Il **rigetto** delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)