
Co.Re.Com.

*Comitato regionale
per le comunicazioni
della Lombardia*



ATTI 1.21.1 2013/4590/GU14

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 1 **del 30 gennaio 2015**

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA Federica Presidente
BOSCAGLI Giulio Vice Presidente
SAVOINI Gianluca Vice Presidente
BORELLA Diego
ROLANDO 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 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 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 26 settembre 2013, con cui lo XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 30 settembre 2013 e del 07 novembre 2013, 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 03 dicembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 03 dicembre 2013;

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*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 26 settembre 2013, lo XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.a., ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons ss.mm.ii., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* in relazione a servizi di telefonia fissa e internet.

1. La posizione dell'istante

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

- a. In data 12 dicembre 2006 lo XXX aderiva a proposta commerciale di BT per la fornitura di servizi di telefonia e internet denominata VIP ULL avente ad oggetto: il servizio Internet secondo il profilo tariffario "*Basic*" al costi mensile di € 28,8 più IVA, nonché l'accesso base ISDN secondo il profilo tariffario "*Gold*" al costo mensile di € 17,5 più IVA, per un totale di € 46,3 più IVA;
- b. Sin dalle fatture dell'agosto 2007, l'istante rilevava che gli importi esposti nelle fatturazione, oltre a non corrispondere a quanto pattuito, variavano sensibilmente nel corso del tempo;
- c. In data 7 ottobre 2011 BT emetteva la nota di credito n. A2011-623599 di € 3.686,04 (al netto dell'IVA);
- d. In data 20 gennaio 2012 l'istante riceveva le fatture n. A2012-8210 di € 2710,56, n. A2012-8211, di € 138,85 e A2012-8212 di € 60,21, che, in pari data, provvedeva contestare tramite fax inviato all'operatore. Tale contestazione, in cui l'istante comunicava all'operatore il blocco del pagamento tramite RID bancario, rimaneva priva di riscontro;
- e. Per il mese di febbraio 2012 BT emetteva fattura A-2012-136016 di € 165,28, che l'istante contestava con fax del 20 marzo 2012;
- f. In data 19 marzo 2012 l'istante reiterava la contestazione relativa alle fatture elencate al punto d), di cui richiedeva l'annullamento, e sollecitava immediato riscontro alle segnalazioni effettuate in relazione alla richiesta di dettaglio traffico (segnalazione n. 1-1700671837) e a di rimborso della nota di credito di cui al punto c) (segnalazione n. 1-1700468941);
- g. Per il mese di marzo 2012, BT emetteva fattura A2012-199518 di € 807,31, che veniva contestata con fax del 23 aprile 2012;
- h. Con fax del 20 giugno 2012 l'istante contestava la fattura n. A2012-325202 di € 116,42 relativa al periodo 1 maggio – 31 maggio 2012, chiedendo a BT di ripristinare le tariffe concordate e di potere pagare quanto effettivamente dovuto in base al contratto sottoscritto;
- i. In assenza di riscontri, con fax del 4 dicembre 2012, l'istante reiterava la richiesta di rettifica degli errori di fatturazione e di rimborso della nota di credito n. A2011-623599 di € 3.686,04, e

segnalava la lentezza eccessiva del collegamento ADSL, non conforme alle prestazioni previste dal contratto;

- j. In data 31 maggio 2013 BT inviava all'istante un preavviso di sospensione e disattivazione dei servizi oggetto del contratto per mancato pagamento delle tre fatture contestate;
- k. In data 5 giugno 2013 lo XXX presentava istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, nonché richiesta di provvedimento temporaneo finalizzato a scongiurare la sospensione dei servizi da parte di BT.
- l. In data 16 settembre 2013 si svolgeva udienza di conciliazione con esito negativo;
- m. In data 25 settembre 2013, l'istante provvedeva ad effettuare bonifico di importo pari a € 1344,48 in favore di BT, quale pagamento delle fatture relative al periodo settembre 2011-settembre 2013, calcolato moltiplicando il detto periodo (24 mesi) per il costo mensile di € 43,6 + IVA (canone contrattualmente dovuto).

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

- 1. *“accertare e dichiarare che, da contratto flat VIP ULL sottoscritto il 12 dicembre 2006, lo XXX è tenuto al pagamento mensile di € 46,3 + IVA e che, pertanto, nessun importo maggiore di € 56,02 potrà essere fatturato mensilmente da BT allo Studio legale per il servizio internet nella pattuita modalità Basic e per l'accesso base ISDN”;*
- 2. *“accertare e dichiarare che con il pagamento di € 1344,48 nulla è più dovuto dallo studio legale per il periodo settembre 2011-settembre 2013, operate se del caso, le compensazioni tra il maggior importo eventualmente dovuto a BT e quanto da questa dovuto allo studio legale a titolo di risarcimento danni”;*
- 3. *“dichiarare BT tenuta ad intervenire a mezzo di propri tecnici presso gli uffici dello XXX in XXX, viale XXX, al fine di risolvere i problemi di lentezza della linea ADSL”;*

A seguito di avvio del procedimento di definizione amministrativa della controversia e convocazione delle parti, in data 3 dicembre 2013 si svolgeva udienza di discussione, cui partecipava esclusivamente l'utente, il quale dichiarava: 1) di aver pagato sempre tutte le somme fatturate dall'operatore a partire dall'inizio del rapporto contrattuale sino al periodo di fatturazione, incluso, di agosto 2011; 2) di aver pagato la somma onnicomprensiva di euro 1344,48 a saldo del periodo di fatturazione settembre 2011-settembre 2013, incluso, applicando l'importo di euro 46,30 + iva (euro 8,75 x 2 linee di cui 1 voce e 1 fax con piano Gold ed euro 28,8 per servizio internet modalità Basic); 3) di pagare, per differenza, tutte le successive fatture per l'importo contrattualmente concordato e sopra richiamato di euro 46,30 + iva. L'utente ribadiva, come peraltro già indicato nell'istanza di conciliazione nonché nell'istanza di definizione, che il servizio adsl risulta lento, come anche già segnalato all'operatore a cui l'utente ha chiesto, invano, più volte l'intervento di tecnici per risolvere la problematica lamentata. L'utente chiedeva la definizione della controversia.

Durante l'udienza, l'Ufficio del Co.Re.Com. acquisiva: 1) copia integrale della comunicazione inviata dall'operatore in data 31.5.2013; 2) copia del rapporto di velocità della connessione internet dell'utente, effettuato in data 12.11.2013 e chiedeva all'operatore di produrre, entro 20 giorni, copia integrale di tutte le fatture emesse a partire dall'inizio del rapporto contrattuale.

In data 8 gennaio 2015 lo XXX depositava istanza di provvedimento temporaneo, lamentando la sospensione dell'erogazione di tutti i servizi occorsa a partire dal 7 gennaio 2015.

In data 12 gennaio 2015, l'intervento di un tecnico BT consentiva, grazie alla sostituzione del router, il ripristino servizi voce, fax e ADSL.

Con comunicazione del 19 gennaio 2015, lo XXX lamentava ancora il persistente disservizio consistente nella lentezza eccessiva dell'ADSL e chiedeva l'adozione di provvedimento temporaneo, allegando sia il report dell'intervento tecnico del 12 gennaio 2015, da cui risulta *"linea ADSL ancora lenta"* e Speed Test eseguito in pari data, sia report del precedente intervento tecnico del 3 settembre 2013, da cui risulta *"linea ADSL sbilanciata. Download inferiore a 1Mb/s su linea di 7 Mb/s – Guasto di linea"*. Nella stessa comunicazione l'istante allegava copia della scheda di adesione all'offerta commerciale denominata VIP Premium, inviatagli da BT, e avente ad oggetto le due linee - non digitali ISDN ma *analogiche* - già attive (n. XXX e XXX) e una nuova linea BT, e restituita allo stesso operatore, debitamente sottoscritta, tramite fax ed e-mail in data 30 giugno 2014.

In data 20 gennaio 2015 questo Corecom emetteva provvedimento temporaneo, disponendo che l'operatore provvedesse a garantire la velocità del servizio internet contrattualmente prevista.

In data 22 gennaio 2015 l'utente segnava a questo Corecom la persistenza dei problemi relativi all'ADSL, essendo la velocità di connessione pari a 1,6 Mbps in download e 0,6 Mbps in upload.

In data 26 gennaio 2015 questo CoReCom ha provveduto a segnalare all'Agcom l'inottemperanza del provvedimento temporaneo per gli atti di sua competenza.

2. La posizione dell'operatore

A fronte delle contestazioni e delle richieste formulate dall'istante, BT:

- Durante il procedimento avviato a seguito di richiesta di provvedimento temporaneo depositata in data 5 giugno 2013, comunicava che *"il pagamento richiesto è correttamente calcolato. Di seguito le specifiche relative al pagamento attuale: canone mensile per linea XXX: € 10,25; canone mensile per linea XXX: € 10,25; canone mensile base: € 28,80. La posizione contabile del cliente presenta uno scaduto di € 4.347,14 (I.I.). Con la fattura del 7 gennaio 2012 n. A2012-8210 vengono contabilizzati tutti i canoni precedenti e non indicati dall'1.04.2007 al 30.11.2011. Mentre con la NdC emessa dal finance in data 7.10.2011, n. A2011-623599, sono stati stornati i canoni linea non contabilizzati correttamente in precedenza. Confermiamo pertanto che l'insoluto risulta e rimane di competenza"*.
- Con memoria ritualmente depositata in data 1° ottobre 2013, nell'ambito del procedimento di definizione amministrativa della controversia, evidenziava *"quanto già espresso in occasione del GU5 e dell'UG cioè che le tariffe applicate alle fatture sono corrette, gli errori sono stati tutti corretti, tramite i seguenti due documenti contabili: nota di credito A2011-623599 contabilizza lo storno del canone mensile base VIP ULL dall'1.4.2007 al 30.09.2011 per € 1.555,20 (+IVA) e lo storno del canone mensile per linea dall'1.04.2007 al 30.09.2011, per € 1.516,50 (+IVA); la fattura A2012-8210 contabilizza il canone mensile per linea con competenza dall'1.04.2007 al 30.11.2011 per €*

526,00 (+IVA), traffico telefonico con competenza dal 1.10.2011 al 31.10.2011 per € 1711,63 (+IVA) e spese di spedizione fatture con competenza dall'1.01.2012 al 1.02.2012 per € 2,50 (+ IVA). Le fatture sono correttamente contabilizzate. Allego l'estrazione reportistica da cui emerge che le tariffe relative ai canoni non sono cambiate. Solo il canone mensile per linea è stato variato a partire dall'1.12.2009 da € 8,75 a € 10,25, come da modifica di condizioni contrattuali (su tutti i servizi VIP, VIP SUITE e ALBAVOICE il canone mensile per linea subisce un aumento di € 1,50 per le linee analogiche e di € 3,00 per gli accessi base ISDN). Al cliente è stata fornita comunicazione tramite la fattura A2009-711224 del 13.10.2009. Non risultano altre variazioni".

- In seguito alla richiesta istruttoria formulata dall'Ufficio in data 3 dicembre 2013, BT comunicava quanto segue: *"I contratti di questo cliente partono dal 2007, non sono più a sistema tutte le relative fatture. Si allegano alla presente quelle non saldate per € 4.893,35"*.

3. Motivazione della decisione

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

Si precisa inoltre che le richieste di risarcimento danni avanzate dall'utente sono da rigettare ai sensi dell'art. 19, comma 4, *Regolamento* che, disponendo *"l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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, da delibere dell'Autorità"*, preclude ai Co.Re.Com. ogni valutazione di danno, per la quale la parte ha la facoltà di adire l'autorità giudiziaria.

Si rileva altresì che, sempre in base alla citata disposizione regolamentare, il Co.Re.Com. non ha la competenza a risolvere, in sede di definizione amministrativa della controversia, problemi tecnici afferenti le linee oggetto di contenzioso.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come verrà di seguito precisato.

In ordine alle richieste di cui al punti 1 e 2 del paragrafo 1, da un'attenta disamina degli atti acquisiti durante la fase istruttoria, si evidenzia che il contratto sottoscritto in data 12 dicembre 2006 prevedeva un canone mensile di € 46,30 più IVA, di cui € 28,8 più IVA per il servizio Internet secondo il profilo tariffario *"Basic"* ed € 17,5 più IVA per l'accesso base ISDN secondo il profilo tariffario *"Gold"* (che garantiva, fra l'altro, 120 minuti di chiamate su direttrice locale, 90 minuti di chiamate su direttrice nazionale e 15 minuti di chiamate verso cellulari, e una tariffazione a consumo pari ad € 0,0125/minuto per le chiamate urbane e distrettuali, € 0,037/minuto per le chiamate interdistrettuali ed € 0,175/minuto per le chiamate verso utenze mobili).

Dall'analisi delle fatture prodotte dalla parte istante risulta che, fino a novembre 2009, il costo complessivo dei servizi BT, come fatturati all'utente, ammontava ad € 55,05, di cui € 28,8 per l'ADSL, € 17,50 per accesso base ISDN ed € 8,75 per una linea analogica, e che, dal dicembre 2009, il costo complessivo dei servizi fatturati da BT ammontava ad € 59,55. Tale importo risultava dalla somma dei predetti canoni, maggiorata di € 1,50 per l'aumento del canone per linea analogica e di € 3,00 per

l'aumento del canone relativo all'accesso base ISDN: aumenti regolarmente comunicati all'utente nella fattura n. A2009-711224 del 13 ottobre 2009 (prodotta dall'operatore in data 1° ottobre 2013).

Risulta dalla comunicazione inviata da BT in riscontro alla richiesta di informazioni del 6 giugno 2013, nell'ambito per procedimento avviato con istanza di provvedimento temporaneo, che all'utente erano state attivate due linee analogiche, corrispondenti alle numerazioni XXX e XXX, per un canone mensile per linea che, a quella data, ammontava ad € 10,25 (€ 8,75 + € 1,50, in virtù dell'aumento del canone). Ciò risulta confermato dalla scheda di adesione all'offerta commerciale VIP Premium inviata dall'operatore all'utente nel giugno del 2014.

Da tali evidenze, si deduce che l'utente avrebbe dovuto pagare, sino al novembre 2009, € 46,30 più IVA mensili (di cui di cui € 28,8 per l'ADSL, € 17,50 per canoni relativi a due linee analogiche) e, dal dicembre 2009, € 49,30 più IVA mensili (di cui di cui € 28,8 per l'ADSL, € 17,50 per i canoni relativi a due linee analogiche maggiorati di € 1,50 per linea, a causa dell'aumento del canone).

Pertanto, considerato quanto pagato dall'utente in relazione ai servizi usufruiti, si ritiene che lo Studio legale abbia diritto al rimborso delle seguenti somme:

- € 8,75 mensili per il periodo compreso tra agosto 2007 e novembre 2009 (28 mensilità) per complessivi € 245,00;
- € 10,25 mensili (€ 8,75 + € 1,50 mensili) per il periodo compreso tra dicembre 2009 ad agosto 2011 (21 mensilità) per complessivi € 215,25.

Preso atto che l'utente ha provveduto al pagamento di € 1.344,48 quale importo derivante dalla moltiplicazione dell'importo ritenuto dovuto di € 46,30 più IVA per 24 mensilità (settembre 2011-settembre 2013), si rileva che tale pagamento non comprende l'aumento di canone pari ad € 1,50 per linea analogica, pari a complessivi € 72,00.

A completamento delle valutazioni inerenti le richieste formulate dalla parte istante ai punti 1 e 2 del paragrafo 1, va considerata la richiesta, implicita, dell'utente finalizzata a chiedere lo storno della fatturazione ingiustificata emessa da BT al di sopra di quanto contrattualmente previsto.

Sul punto, si deve evidenziare che 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, incombeva sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

E', peraltro, orientamento consolidato dell'Autorità 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”* (delibera A.G.Com. n.10/05/Cir).

In particolare, BT avrebbe dovuto dimostrare la pertinenza e la ragione economica giustificatrice degli importi concretamente richiesti e fatturati, al di sopra degli importi contrattualmente previsti.

Pertanto, in mancanza di idonei elementi probatori forniti dall'operatore, questo Co.Re.Com. ritiene, conseguentemente, doveroso e necessario disporre lo storno delle fatture n. A2012-8210 di € 2.710,56

per il periodo 1.10.2011-31.10.2011, n. A2012-8211 di € 138,85 per il periodo 1.11.2011-30.11.2011, n. A2012-8212 di € 60,21 per il periodo 1.12.2011-31.12.2011 per l'importo complessivo di € 2909,62 nonché delle successive fatture emesse e regolarmente contestate con reclami inviati dall'utente tramite fax e tramite *call center* del servizio clienti dell'operatore, sino al periodo di fatturazione di settembre del 2013, sia per i canoni, ritenuti non conformi a quanto contrattualmente pattuito – profilo in ordine al quale valgono le considerazioni svolte sopra e le relative conclusioni –, sia per i consumi esposti dalle stesse, e non giustificati da BT, come indicati, in maniera esorbitante, nella fattura n. A2012-8210 di € 2.710,56, di cui € 1.618,71 per consumi per il periodo 1.10.2011-31.10.2011 (106 h e 37 min di telefonate verso cellulari per € 1.119,48; 217h e 45 min di chiamate locali per € 163,31; 92 h e 42 min di chiamate nazionali per € 205,79; 13 ore e 31 min di chiamate internazionali per € 129,97), in ordine ai cui importi l'operatore avrebbe avuto l'onere di informare l'utente, riscontrando i suoi reclami e le sue richieste di chiarimenti e dettaglio del traffico telefonico.

In merito, giova richiamare l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato della Cassazione (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) secondo il quale *“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”*; pertanto *“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), atteso altresì che 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 (nonché i Co.Re.Com. delegati) ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, 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”* (cfr. ad es. A.G.Com., Del. 10/05/CIR).

Nel caso in esame, a fronte della regolare e reiterata contestazione da parte dell'utente, l'operatore BT non ha mai fornito alcun riscontro idoneo a provare la regolarità del traffico esposto nelle fatture o dal quale desumere la correttezza degli importi relativi ai consumi e a canoni addebitati al cliente.

Pertanto, si ritiene che le fatture emesse per il periodo settembre 2011 – settembre 2013 debbano essere stornate per l'ammontare richiesto al di sopra di quanto contrattualmente previsto pari all'importo di € 46,30 oltre IVA, peraltro dall'utente già pagato per l'intero periodo con bonifico di settembre 2013 agli atti, e al di fuori degli aumenti di canone, a valere dal dicembre 2009 per linea analogica pari ad € 1,50, dovuti da parte dell'utente.

In ordine alla richiesta di rimborso della nota di credito n. A2011-623599 emessa da BT in data 7.10.2011 per l'importo di € 3.686,04, si osserva, innanzitutto, che la nota di credito è un [documento](#)

contabile emesso da un'[impresa](#) al fine di permettere lo storno di resi e [abbuoni](#) da parte di un'altra impresa, cliente della prima.

Dagli atti del procedimento e dalla difesa dell'operatore nonché dalla stessa documentazione prodotta da BT e dal tenore argomentazioni allegate, non appare ipotizzabile essersi mai verificata la compensazione del credito vantato dall'utente nei confronti dell'operatore con i debiti nei confronti dell'operatore né tantomeno lo storno di importi precedentemente fatturati e non pagati, in quanto risulta che la fatturazione è stata regolarmente pagata dall'utente relativamente al periodo oggetto della predetta nota di credito nonché successivamente, atteso il pagamento per bonifico effettuato da parte dell'utente nel settembre 2011 per 24 mensilità in un'unica soluzione per il periodo settembre 2011/settembre 2013, allegato agli atti.

Pertanto, stante l'esistenza cartolare del credito richiesto dall'utente e attesa l'assenza di documenti contabili di pari importo, ma negativi, emessi da BT a compensazione del credito vantato da parte dell'utente o di altre comunicazioni BT con specifico richiamo alla predetta nota di credito al fine di dimostrarne la non debenza nei confronti dell'utente, questo Co.Re.Com. non può non ritenere doveroso disporre il rimborso della predetta nota di credito in favore dell'utente.

In merito al malfunzionamento del servizio internet/adsl (punto 2.20 dell'istanza di definizione), troppo lento per gli *standard* contrattuali, va rammentato che alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte di Cassazione (sentenza n.13533/01), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”*, A.G.Com. ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio (da ultimo, Del. A.G.Com. 43/13/Cir - XXX / BT).

Orbene, nel caso di specie, la società BT non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente al disservizio relativo al servizio internet/adsl.

In tale circostanza l'operatore BT, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Ciò premesso, dall'esame della documentazione acquisita agli atti e alla luce della normativa che si è sopra richiamata, emerge la contrarietà della condotta di BT ai principi e alle disposizioni della stessa normativa stabiliti.

Pertanto, seppure questo Co.Re.Com. debba dichiarare la propria incompetenza in ordine alla richiesta di intervento tecnico formulata dall'istante al punto 3 del paragrafo 1, si ritiene, alla luce della documentazione acquisita agli atti (*speed test* e report dei tecnici incaricati da BT, allegati al procedimento e sopra richiamati), che sia pienamente accertato il disservizio relativo al collegamento internet e dunque l'inadempimento dell'operatore BT rispetto a quanto contrattualmente garantito, ad oggi ancora persistente, attesi anche i report di interventi tecnici da parte di incaricati di BT presso la sede dell'utente che attestano *"linea adsl ancora lenta"* e *"linea adsl sbilanciata (...) guasto di linea"* e sia quindi ragionevole ritenere che lo XXX abbia diritto all'indennizzo previsto dalla Del. A.G.Com. 73/11/Cons, all'art. 5 *"indennizzo per malfunzionamento del servizio"*, comma 2, secondo cui *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*.

Pertanto, l'utente ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 2, cit. per il malfunzionamento del servizio internet/adsl pari ad € 3.935,00, determinato moltiplicando il criterio indennitario di € 5,00 (€ 2,50 raddoppiato alla luce del fatto che trattasi utente con contratto business ai sensi dell'art. 12, comma 2, Del. A.G.Com. 73/11/Cons) per il periodo complessivo pari a 787 giorni (dal 4.12.2012, data di invio della prima contestazione, agli atti, relativa al malfunzionamento in oggetto, sino al 30.1.2015, data di approvazione della deliberazione di definizione amministrativa della controversia, attesa la persistenza dello stesso alla luce anche dell'inottemperanza al provvedimento temporaneo emesso in data 20.1.2015).

4. Spese di procedura

Alla luce di tutto quanto emerso dall'analisi della controversia in esame, in considerazione di quanto sopra dedotto e considerato, della partecipazione dell'utente all'udienza di definizione e di conciliazione, si ritiene equo disporre a favore dell'utente il rimborso delle spese di procedura quantificate in euro 150,00 ai sensi dell'art. 19, comma 6, *Regolamento ex* Del. A.G.Com. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

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;

Alla luce di quanto esposto;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

a definizione della controversia XXX / BT Italia S.p.a., che BT Italia S.p.A. provveda:

- a corrispondere la somma di €. 3.935,00 per malfunzionamento del servizio internet/adsl;
- a corrispondere la somma di € 3.686,04 a titolo di rimborso della nota di credito n. A2011-623599;
- a stornare tutte le fatture emesse nel periodo settembre 2011 – settembre 2013 per gli importi al di sopra di quanto contrattualmente previsto pari ad € 46,30 oltre IVA, dall'utente già pagati con bonifico di settembre 2013, e al di fuori degli aumenti di canone, a valere dal dicembre 2009 per ciascuna delle due linee analogiche attivate pari ad € 1,50 singolarmente per un totale di € 72,00 (24 mensilità per € 3,00);
- a corrispondere la somma di €. 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il Dirigente dell'Ufficio per il Corecom
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 dell'Ufficio per il Corecom
Dott. Massimiliano Della Torre