

DELIBERA n. 25/08/CIR  
Definizione della controversia Iacono /Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 2008;

VISTA la legge 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 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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 182/02/CONS recante "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 6 ottobre 2006 (prot. n. 0040066/06/NA) con la quale la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A, avente ad oggetto l'addebito di traffico telefonico non fatturato nei conti antecedenti al 10 gennaio 2006;

VISTA la nota del 6 ottobre 2006 (prot. n. U/0040080/06/NA), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 20 ottobre 2006;

UDITE le parti nell'udienza del 20 ottobre 2006;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia**

La signora XXX, titolare dell'utenza n. YYY, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

a) in data 10 gennaio 2006 la società Telecom Italia S.p.A. fatturava, con il conto n. RZ01165705, la somma pari ad euro 458,00; la parte istante provvedeva ad un pagamento parziale pari ad euro 67,08, disconoscendo la somma di euro 327,93 oltre I.V.A. addebitata sotto la voce "traffico telefonico non fatturato in precedenza";

b) l'utente contattava la Federconsumatori di Milano e contestualmente inoltrava all'operatore reclami a mezzo e-mail;

c) in data 2 marzo 2006 inviava alla società Telecom Italia S.p.A. un reclamo a mezzo fax richiedendo alla medesima società di fornire adeguata giustificazione in ordine agli importi addebitati in fattura ed oggetto di contestazione;

d) in data 21 marzo 2006 la società Telecom Italia S.p.A. sollecitava il pagamento delle somme residue ed in data 10 aprile 2006 procedeva alla sospensione della linea telefonica;

e) in data 26 aprile 2006, l'operatore comunicava al cliente l'impossibilità di fornire la documentazione richiesta in sede di reclamo in quanto mancava agli atti un valido documento di riconoscimento dell'utente;

f) in data 3 maggio 2006, previo sollecito della Federconsumatori, la società Telecom Italia procedeva alla riattivazione dell'utenza, e solo successivamente in data 17 giugno forniva la documentazione in chiaro riferita al periodo 1 aprile 2004 – 31 ottobre 2005;

Per quanto sopra esposto l'istante ritiene: 1) che la documentazione dettaglio traffico allegata alla fattura non soddisfa i criteri di trasparenza; 2) che la Telecom Italia non aveva il diritto di sospendere l'utenza dal momento che non ha fornito alcuna documentazione probatoria in merito agli addebiti contestati; 3) la fattura in questione (conto n. 1/06) è stata, in ogni caso, regolarmente pagata per il traffico telefonico sviluppato nel bimestre di riferimento;

Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza, ha dichiarato quanto segue:

a) le somme oggetto di contestazione riguardano l'attività di recupero dei cartellini di traffico;

b) dal 15 febbraio al 15 aprile 2006 i reclami sono stati gestiti *on line*;

c) in data 10 aprile u.s. la società Telecom Italia S.p.A. ha proceduto alla sospensione dell'utenza poiché, dopo la gestione del reclamo, ha accertato la regolarità del traffico e la correttezza della fatturazione;

d) in data 3 maggio 2006, nelle more della procedura conciliativa, la società medesima ha riattivato la linea telefonica, proponendo, per spirito transattivo, uno storno di euro 100,00 ed una rateizzazione della somma residua; ha riformulato in sede di udienza la medesima offerta senza intravedere ulteriori margini di negoziazione.

e) in data 17 maggio 2006 Telecom Italia ha fornito la documentazione in chiaro, la quale costituisce l'antecedente della documentazione addebiti (DIA) che attiene al dettaglio del traffico;

## **II. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese in sede di udienza è risultato che, nel caso di specie, a seguito del reclamo della cliente in merito al traffico addebitato sotto la voce "traffico telefonico non fatturato in precedenza" la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a comunicare la correttezza degli addebiti contestati e a produrre una documentazione in chiaro attinente al periodo 1 aprile 2004 – 31 ottobre 2005, in cui vengono riportate circa 5500 conversazioni.

Dalla disamina della suddetta documentazione si evince che tutte le telefonate sono state raggruppate in base alla tipologia, indicando la relativa data e durata nonché il numero chiamato; in ogni caso non è riportata alcuna indicazione idonea a stabilire quale sia il costo della singola conversazione e se la relativa somma sia stata già addebitata, e quindi saldata, nelle fatture antecedenti al conto n. 1/06.

## **III. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idonea 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 (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437).

Conformemente a quanto pronunciato in sede giurisprudenziale, anche questa Autorità ha ribadito più volte che la fattura 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.

Nel caso in esame, tuttavia, Telecom Italia S.p.A. non ha fornito nessuna elemento probatorio atto a dimostrare l'esattezza degli importi fatturati, né con riferimento alla effettiva correttezza degli stessi, né sotto l'ulteriore aspetto della assenza di precedenti pagamenti relativamente a tali addebiti.

Va poi considerato che l'articolo 60, comma 2, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 sancisce il diritto dei consumatori al controllo della spesa, in particolare prevedendo che *“le imprese forniscono le prestazioni e i servizi specifici in modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio”*. Ed ancora ai sensi dell'articolo 5 comma 3 del decreto legislativo 13 maggio 1998 n. 171, richiamato dall'articolo 5 comma 1 e 2 della delibera n. 78/02/CONS, *“gli abbonati hanno diritto di ricevere in dettaglio, a richiesta e senza alcun aggravio di spesa, la dimostrazione degli elementi che compongono la fattura; le fatture dettagliate consentono la verifica ed il controllo dei costi inerenti all'uso della rete telefonica”*.

Nel caso di specie, invece, l'utente non è stato posto nella condizione di verificare quali conversazioni sono state ricondotte nella voce *“telefonate non fatturate in precedenza”* inserita nel conto emesso in data 10 gennaio 2006.

Una simile inottemperanza ad un elementare principio di trasparenza non può che inficiare l'attività di gestione del reclamo da parte dell'operatore, che a fronte delle richieste di chiarimenti del cliente si è limitato ad affermare apoditticamente la correttezza degli addebiti effettuati, salvo fornire tardivamente la documentazione del traffico telefonico, e comunque con modalità tali da rendere impossibile una qualsiasi attività di verifica da parte dell'utente.

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la Telecom Italia non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli addebiti oggetto di contestazione;

RITENUTO, pertanto, che dagli atti del procedimento non risulta idoneamente giustificata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A.;

RILEVATO, inoltre, che la società Telecom Italia S.p.A. non ha ottemperato all'obbligo di assicurare all'utente la possibilità di poter controllare la propria spesa telefonica, avvalendosi anche di strumenti di verifica successivi all'emissione della bolletta, idonei, in ogni caso, a garantire la massima comprensibilità della documentazione in dettaglio, non avendo fornito alcuna indicazione idonea ad evidenziare quali voci hanno comportato l'addebito nel conto n. 1/06 della somma pari ad euro 327,93;

RITENUTO, quindi, che la gestione del reclamo presentato dall'utente non poteva ritenersi utilmente conclusa, stante il mancato rispetto del suddetto requisito di trasparenza, e che pertanto la sospensione del servizio intervenuta nelle more della conclusione della procedura di gestione del suddetto reclamo non può che ritenersi indebita;

CONSIDERATO che l'articolo 27 delle condizioni generali di contratto applicabili ai rapporti tra Telecom Italia S.p.A. ed i propri abbonati prevede, in caso di

errata sospensione del servizio, il pagamento di un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. la società Telecom Italia S.p.A, in accoglimento dell'istanza formulata in data 6 ottobre 2006 dalla sig.ra XXX, è tenuta a provvedere allo storno dell'importo pari ad euro 327,93, oltre maggiorazione Iva, relativa alla voce "traffico non fatturato in precedenza" indicata nel conto n. 1/06, inerente all'utenza n. YYY;
2. la predetta Società è tenuta altresì a corrispondere, mediante assegno bancario, alla sig.ra XXX un indennizzo dell'importo pari ad euro 145,68 computato nella misura della metà del canone mensile (pari ad euro 6,07) per il numero di giorni di sospensione del servizio (dal 10 aprile al 3 maggio 2006, per un totale di 24 giorni solari), oltre ad un rimborso spese, liquidato in via equitativa in euro 100,00;
3. entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento Telecom Italia S.p.A. è tenuta a comunicare ai competenti uffici di questa Autorità le attività amministrative adottate in ottemperanza a quanto deliberato ai precedenti punti.

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

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'art. 9 comma 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 16 aprile 2008

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola