

DELIBERA n. 54/08/CIR
definizione della controversia L. G. A./ Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 2 luglio 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. 173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 20 febbraio 2008 (prot. n. 0009428/08/NA) con la quale la sig.ra XXX, rappresentata dall'associazione Federconsumatori di Viterbo, 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, nel conto n. 4/07, di traffico internet "non fatturato in precedenza", nonché il ritardato trasloco della linea telefonica;

VISTA la nota del 5 marzo 2008 (prot. n. U/12291/08/NA), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 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 stessa in data 16 aprile 2008;

UDITE entrambe le parti, come si evince dal verbale di audizione del 16 aprile 2008;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

La Sig.ra XXX, intestataria dell'utenza telefonica n. YYY, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

a) in data 15 novembre 2005 chiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. il trasloco della propria utenza telefonica, avvenuta, di fatto, solo nel mese di maggio 2006;

b) in data 11 dicembre 2006 veniva attivato il servizio Adsl Alice Free;

c) con il conto n. 4/07 la società Telecom Italia S.p.A. addebitava la somma complessiva di Euro 3.555,00, di cui Euro 1.364,64 per connessioni Alice nel periodo di riferimento 1 maggio 2007 – 30 giugno 2007 ed Euro 2.197,03 relativi a consumi Adsl *“non fatturati in precedenza”*;

d) a seguito della ricezione della predetta fattura, contattava l'operatore, contestando gli importi non riconosciuti inerenti al traffico internet. In risposta al reclamo, la società Telecom Italia S.p.A. confermava la regolarità del credito, specificando che le somme fatturate a titolo di *“servizi non fatturati in precedenza”* riguardavano connessioni internet registrate nel periodo *11 dicembre 2006 – 30 giugno 2007*;

e) in data 10 novembre 2007 l'istante provvedeva a sporgere denuncia, per presunta truffa, presso la stazione dei Carabinieri Le Rughe della Regione Lazio, dichiarando nella stessa che dal mese di maggio 2007, presso la propria abitazione, non era installato alcun supporto informatico, e che da una verifica effettuata sul disco rigido, l'ultimo giorno di utilizzo del terminale risultava essere il 3 marzo 2007.

- Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza, non ha prodotto alcuna memoria difensiva, ma si è dichiarata disponibile al riconoscimento degli indennizzi per il periodo *15 novembre 2005 – 6 febbraio 2006* *“in ragione della nota Telecom del 6 febbraio 2006, con la quale la società medesima ha comunicato al cliente la data di conclusione dei lavori di ampliamento della rete telefonica presumibilmente al 30 maggio 2006, preordinata all'attivazione del servizio, avvenuta effettivamente in data 8 maggio 2006”*. In ordine alle somme, oggetto di contestazione, addebitate nel conto n. 4/07, relative alle connessioni Adsl non fatturate in precedenza, la società *“propone lo storno del 75% dell'importo e la rateizzazione del residuo in 5 rate”*.

II. 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).

In conformità al predetto orientamento giurisprudenziale, questa Autorità ha ribadito più volte che la fattura telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e che la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati registrati e quelli trascritti nella fattura telefonica..

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 alle somme addebitate sotto la voce "*servizi non fatturati in precedenza*" la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a comunicare la correttezza degli addebiti contestati, indicando l'arco temporale in cui le connessioni *de qua* sono state registrate.

In particolare, con riferimento alle connessioni relative al periodo *1 maggio 2007 – 30 giugno 2007*, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento giustificativo in ordine alla contestazione mossa dall'istante, anche in considerazione del fatto che la società medesima, nel mese di febbraio 2007, ha comunicato al proprio cliente che sulla linea dello stesso era in atto una truffa telematica. Ed ancora, come emerso in sede di audizione, dal dettaglio dei costi riportato nel conto n. 4/07 è indicata la voce "promozione Adsl - Connessioni" di Euro 671,60, quale importo a credito, che non giustifica l'addebito esorbitante dell'importo di Euro 1.364,64, per connessioni Alice nel periodo di riferimento *1 maggio 2007 - 30 giugno 2007*.

In ordine all'importo di Euro 2.197,03 addebitato nel conto n.4/07 sotto la voce "*servizi non fatturati in precedenza*" la società non ha fornito prova della regolarità del traffico e della correttezza dei relativi addebiti, né ha provveduto ad informare l'utente in ordine al consumo anomalo, generato dalla fruizione del servizio Adsl, in violazione del generale principio di trasparenza. In merito l'articolo 60, comma 2, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 sancisce il diritto dei consumatori al controllo della spesa, 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, si deve evidenziare che l'attività di gestione del cliente non è stata svolta secondo il principio di trasparenza, in quanto a fronte delle richieste di chiarimenti dell'utente l'operatore si è limitato ad affermare apoditticamente la correttezza degli addebiti effettuati, salvo fornire tardivamente la documentazione del traffico telefonico in maniera tale da rendere impossibile una qualsiasi attività di verifica da parte dell'utente.

In ultimo, trova accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante per quanto concerne il ritardo nel trasloco della linea telefonica, anche in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione della controversia, si è impegnata a riconoscere i relativi indennizzi, ammettendo una propria responsabilità nel ritardo patito dall'utente. In applicazione dell'articolo 25 delle Condizioni Generali di Contratto, *“qualora la società Telecom Italia S.p.A. effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati, l'utente avrà diritto agli indennizzi previsti dal successivo articolo 26”*, che prevede che: *“(...) il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo, incluso il sabato”*. Al riguardo, il periodo di riferimento per il computo del predetto indennizzo intercorre dal 15 novembre 2005 al 6 febbraio 2006, come accertato in sede di audizione.

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la Telecom Italia non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza della configurazione del servizio in centrale e dei relativi addebiti, oggetto di contestazione;

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

RILEVATO, inoltre, che la società Telecom Italia S.p.A. non ha garantito all'utente la possibilità di controllare la propria spesa telefonica, avvalendosi anche di strumenti di verifica successivi all'emissione della bolletta, idonei, in ogni caso, a consentire la massima comprensibilità della documentazione in dettaglio, né ha fornito alcuna indicazione idonea ad evidenziare quali voci hanno comportato l'addebito nel conto n. 4/07 della somma complessiva di Euro 3.593,35;

CONSIDERATO che l'articolo 26 delle Condizioni Generali di Contratto applicabili ai rapporti tra Telecom Italia S.p.A. ed i propri abbonati prevede, in caso di ritardo nel trasloco della linea telefonica, il pagamento di un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni

elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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

La società Telecom Italia S.p.A, in accoglimento dell'istanza formulata in data 20 febbraio 2008 dalla sig.ra XXX, è tenuta a provvedere allo storno dell'importo pari ad Euro 1.364,64 oltre maggiorazione Iva, relativo al periodo 1 maggio 2007 – 30 giugno 2007, nonché allo storno dell'importo pari ad euro 2.197,03 oltre Iva, relativo alla voce “*servizi non fatturati in precedenza*”, indicati rispettivamente nel conto n. 4/07, inerente all'utenza n. YYY.

La società medesima è tenuta altresì a corrispondere, a mezzo assegno bancario, alla sig.ra XXX l'importo di Euro 509,88 computato a titolo di indennizzo nella misura della metà del canone mensile (pari ad euro 6,07) per il numero 84 di giorni di ritardo nel trasloco della linea telefonica con riferimento al periodo*15 novembre 2005 – 6 febbraio 2006*.

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

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.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, 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, 2 luglio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola