

DELIBERA N. 1/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

AAAA / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 febbraio 2007;

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'articolo 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 del 1° agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera n.182/02/CONS "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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza dell'8 maggio 2006 prot. n. 19831/06/NA con la quale la Sig.ra AAAA 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.;

VISTA la nota del 19 maggio 2006 (prot. n. U/21361/06/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 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 controversia in data 9 giugno 2006;

PRESO ATTO della mancata costituzione di entrambe le parti nella predetta udienza;

VISTA la nota del 15 giugno 2006 (prot. n.26365/06/NA) con la quale l'istante ha comunicato di avere ricevuto in ritardo, e precisamente solo in data 10 giugno 2006, l'avviso di convocazione della suindicata udienza;

VISTA la successiva nota del 17 ottobre 2006 (prot.n. 42321/06/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto alle parti di fornire, ai sensi dell'articolo 17 comma 1 della delibera n.182/02/CONS, idonea documentazione istruttoria ad integrazione dell'istanza prodotta;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

La sig.ra AAAA, titolare dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 075.ZZZZ, in considerazione di quanto asserito nell'istanza, lamenta l'arbitraria fatturazione relativa al primo bimestre 2005, emessa con il conto n.2/05 in data 8 marzo 2005 dalla società Telecom Italia S.p.A. dell'importo complessivo di Euro 167,29, oltre I.V.A., non dovuto, in quanto inerente a collegamenti internazionali mai effettuati.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

- a) con fattura RM01332411 dell'8 marzo 2005 la società Telecom Italia S.p.A. addebitava al medesimo l'importo complessivo di Euro 234,50, di cui Euro 1,2676 per una connessione della durata di 43 secondi, Euro 78,5183 per un collegamento della durata di 55 minuti e 34 secondi, Euro 36,1489 per una chiamata di 25 minuti e 29 secondi , Euro 51,3596 per un collegamento della durata di 36 minuti e 17 secondi;
- b) le suddette connessioni verso direttrici di nazionalità estera, risalenti tutte alla data del 7 gennaio 2005, registravano un traffico anomalo dal costo esorbitante, palesemente eccedente sia il consumo effettivo generato dall'utenza medesima nello stesso periodo di riferimento, sia il consumo medio registrato nei periodi precedenti, tale da indurre la società medesima a contattare l'utente nei giorni successivi per fornirne evidenza;
- c) a seguito della ricezione della predetta fattura, l'utente inoltrava alla Telecom Italia S.p.A. formale reclamo scritto avente ad oggetto la contestazione degli importi indebiti, in quanto non riconosciuti, evidenziando in particolare di avere

in precedenza richiesto la disattivazione dei prefissi internazionali ed esteri ed, onde evitare la sospensione del servizio telefonico, di impegnarsi al pagamento parziale della fattura, decurtando le somme ingiustamente addebitate e dandone puntuale evidenza ed adeguata motivazione alla società medesima;

- d) nonostante ciò, la Telecom Italia S.p.A. persisteva nel richiedere il pagamento di quanto fatturato nel conto n. 2/05, senza tenere conto di quanto reclamato dall'utente.
- La Telecom Italia s.p.a., anticipando, per le vie brevi, l'impossibilità a comparire all'udienza del 9 giugno 2006 anche in considerazione delle avviate trattative tese alla definizione bonaria della questione, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine alla posizione assunta nei confronti della Sig.ra AAAA, intestataria dell'utenza interessata, limitandosi a comunicare a questa Autorità, con nota del 12 ottobre 2006 prot. n. 41209/06/NA, che *"all'esito delle risultanze tecniche ed amministrative si è accertata, come peraltro più volte spiegato alla cliente, a mezzo del Servizio Clienti, la correttezza degli addebiti contestati"*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass.Civ. III sentenza n.947 del 17/02/1986), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, diretto 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, restando rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste l'onere del fornitore del servizio telefonico di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. III sentenza n.10313 del 28 maggio 2004).

Pertanto, le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova, se contestate dall'utente e ai sensi dell'articolo 2712 c.c., il disconoscimento di tali risultanze determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità ai fini probatori di ulteriori elementi (Cass. Civ. n.6437 dell'8/07/1994).

CONSIDERATO che la società Telecom Italia, anziché limitarsi a comunicare *sic et simpliciter* la correttezza degli addebiti contestati, in risposta anche alla richiesta di integrazione istruttoria formulata da questa Autorità, avrebbe dovuto dimostrare, fornendo adeguato supporto probatorio, la corrispondenza del traffico registrato con quello realmente fruito dall'utente, in considerazione che i dati forniti dal contatore possono essere contraddetti anche da presunzioni semplici ai sensi

dell'articolo 2729 c.c., quale ad esempio, come nel caso di specie, l'evidente incongruenza degli scatti addebitati rispetto ai normali consumi;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento non risulta fondata la pretesa creditoria della società Telecom Italia s.p.a.;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno dell'importo pari ad Euro 167,29, oltre maggiorazione I.V.A. relativo al traffico verso direttrici internazionali indicato nel conto n.2/05 inerente all'utenza: 075.XXXX intestata alla sig.ra AAAA.

La società medesima è tenuta, altresì, a provvedere alla corretta e regolare gestione amministrativa-contabile inerente alle prossime fatturazioni.

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, 14 febbraio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò