



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 10/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AGRITURISMO LA PERA DOUSSA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1236/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 gennaio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. Gaspard, quale titolare dell’Agriturismo La Pera Doussa, del 12 agosto 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'Agriturismo La Pera Doussa, in persona del titolare sig. Gaspard, intestatario delle utenze telefoniche *business* n. 016692xxx e n. 016692yyy, contesta l'arbitraria fatturazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente, nonché la conseguente sospensione di entrambi i servizi.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, essendo già intestatario delle predette utenze telefoniche, in virtù di un precedente contratto con la società Teletu S.p.A., in data 7 marzo 2014 richiedeva il rientro di entrambe le numerazioni in Telecom Italia S.p.A., aderendo all'offerta commerciale "*Linea Valore +*", al costo di euro 35,00 iva inclusa al mese per il servizio telefonico e di euro 20,00 iva inclusa al mese per il servizio ADSL. Solo successivamente all'attivazione della predetta offerta, l'istante riscontrava, con sorpresa, l'addebito di importi in eccedenza, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. emetteva una duplice fatturazione, applicando per ciascuna delle due utenze telefoniche i costi che in sede di adesione contrattuale erano stati prospettati unitariamente per entrambe; subendo, pertanto, una tariffazione maggiorata.

Nonostante ripetute contestazioni, la società Telecom Italia S.p.A. non rispettava le suddette condizioni economiche e non forniva alcuna spiegazione in ordine a quanto segnalato dall'istante, perseverando, di seguito, nella fatturazione difforme a quella convenuta in sede contrattuale. Pur in pendenza di reclami, la predetta società inopinatamente sospendeva entrambi i servizi dal 1 marzo 2015 al 12 giugno 2015.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti con contestuale applicazione delle condizioni economiche convenute;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi inerenti alle due utenze telefoniche dal 1 marzo 2015 al 12 giugno 2015;
- iii. la cessazione contrattuale inerente all'utenza telefonica n. 016692xxx in esenzione spese;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. con nota del 9 ottobre 2015 invitata a mezzo posta certificata ha rappresentato che: "*dalle verifiche effettuate sui sistemi in uso, si rileva che in data 7 marzo 2014 il cliente sottoscriveva il modulo di rientro in Telecom Italia con attivazione dell'offerta "Linea Valore +". In data 21 luglio 2014 risultava attivata l'opzione "Tutti mobili profilo 0" sulla linea 016692yyy. Nelle date del 5 marzo 2015 e del 19 marzo 2015 perveniva reclamo scritto del cliente con richiesta di documentazione*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

completa per l'inoltro del verbal ordering (VO): In data 14 maggio 2015 si rilevava nuova richiesta di VO da parte del cliente. In data 30 aprile 2015 si registrava nuovo riscontro scritto con richiesta di documentazione. Si evidenzia che il cliente ha registrato n. 2 verbal ordering: in data 7 marzo 2014 per il rientro da olo Teletu con offerta Linea Valore + e opzione Tutti Mobili (euro 35,00 al mese a linea) ed in data 8 aprile 2014 per l'attivazione del servizio ADSL sovrascrittura con offerta Tutto Senza limiti (euro 20,00 al mese). Dalle verifiche eseguite, si conferma che l'offerta attivata al cliente risulta corrispondente a quanto richiesto dallo stesso in sede di registrazione vocale. Si precisa inoltre che prima della registrazione del VO risultano inviati al cliente tramite mail copia dei profili commerciali prescelti, delle condizioni generali di contratto, del prospetto consensi privacy e delle condizioni previste in caso di recesso. I costi in fattura risultano corretti. La richiesta del VO operata dal cliente non è stata evasa in quanto mancante della necessaria documentazione. La sospensione del servizio telefonico è stata preceduta dai solleciti amministrativi e seguita da lettera di risoluzione contrattuale”.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. inerisce esclusivamente alla fatturazione del servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede adesione dell'istante all'offerta commerciale, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche, né ha fornito copia del contratto, della relativa *brochure* con le annesse condizioni generali e con l'indicazione analitica della “*price list*”, al fine di comprovare la veridicità delle informazioni rese all'istante e quindi la correttezza della conseguente fatturazione.

Tuttavia, la *res controversa* non attiene all'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, ma nella fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale. Al riguardo, l'informativa resa all'istante in sede di *verbal ordering*, a cui fa riferimento la memoria prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, atteso che la stessa, contenuta nel seguente fonogramma “*l'offerta Linea Valore + al costo di euro 30,00 al mese esclusa ed in caso di attivazione di più linee sarà applicato lo sconto Azienda Valore*” non precisa l'esatto ammontare dei corrispettivi, oggetto di imputazione. Pertanto, all'esito di quanto emerso in corso di istruttoria ed in ragione del summenzionato inquadramento, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i), in quanto la condotta assunta dalla società Telecom Italia S.p.A. non è conforme a quanto previsto dall'articolo, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui “*oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”. Nello specifico, la predetta società, fatturando il servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di adesione contrattuale, non ha consentito all’utente di verificare l’effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell’articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. 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 (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, 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 quindi piena prova se contestate, 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). L’operatore inoltre, nella gestione del reclamo inviato dall’utente in ordine agli addebiti non riconosciuti, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell’utente al rimborso/storno.

Nel caso di specie, la società Telecom Italia non ha fornito nel corso dell’istruttoria evidenze documentali specifiche e dettagliate, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione.

Di converso, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto ii), atteso che le sospensioni di entrambi i servizi a partire dal mese di marzo 2015, sono legittime, in considerazione dell’omesso pagamento da parte dell’istante delle fatture, a partire dai conti n. 8A00427016 e n. 8A00427093 inerenti al terzo bimestre 2014 con scadenza 13 maggio 2014; fatture invase non solo alla relativa scadenza, ma anche dopo le intervenute riattivazioni, nonché del preavviso, avvenuto con l’invio da parte della società Telecom Italia S.p.A., di due note di sollecito di pagamento del 3 giugno 2014 e del 17 luglio 2014, allegate in copia agli atti e, quindi, nel rispetto del termine di ben oltre i dieci giorni previsti per l’adozione della misura inibitoria. Orbene, mentre la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto, in allegato alla memoria, la tabella riepilogativa del dettaglio della fatturazione; l’istante non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento delle fatture in contestazione, neppure per gli importi corrispondenti a quelli convenuti contrattualmente, allegando copia delle relative ricevute di pagamento, al fine di provare l’avvenuto pagamento entro i termini scadenza. Invero con l’avvio della presente procedura, l’istante ha inteso sollevare una sorta di eccezione di inadempimento ai sensi dell’articolo 1460 del codice civile, beneficiando del criterio di riparto invertito dell’onere della prova alla luce dell’orientamento espresso dalla Corte di Cassazione Sezione 2 Civile, Sentenza del 10 marzo 2011, n. 5735 secondo il quale *“il debitore eccipiente si limiterà ad allegare l’altrui inadempimento ed il creditore agente dovrà dimostrare il proprio adempimento (ovvero la non ancora intervenuta scadenza dell’obbligazione)”*. Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall’articolo 19, comma 4, delle condizioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

generali di abbonamento della società Telecom Italia S.p.A. in forza del quale “...Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell’ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, Telecom provvede a comunicare al cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo, inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Alla data di scadenza della fattura sul quale è riportato il messaggio suddetto, il servizio potrà essere sospeso”.

Da ultimo, la richiesta dell’istante di cui al punto *iii*), di cessazione contrattuale inerente all’utenza telefonica n. 016692xxx in esenzione spese deve ritenersi superata in ragione delle note di risoluzione contrattuale, prodotte dalla società medesima in copia agli atti.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento, l’importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), l’istante ha avviato la procedura conciliativa presso la commissione di conciliazione paritetica e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza del sig. Gaspard, quale titolare dell’Agriturismo La Pera Doussa, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* n. 016692xxx e n. 016692yyy, mediante il ricalcolo degli importi fatturati in eccedenza, in conformità alle condizioni economiche prospettate in sede contrattuale, a decorrere dai conti n. 8A00427016 e n. 8A00427093 inerenti al terzo bimestre 2014, con contestuale emissione di note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell’istante l’importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 14 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci