

DELIBERA N.108/10/CIR

Definizione della controversia  
Capone / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 dicembre 2010;

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.173/07/CONS recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

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 9 settembre 2008 (prot. n. 55034) con la quale il sig. Capone, in qualità di erede del *de cuius* sig. Capone intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx deceduto in data 12.06.2007, 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. (di seguito, Telecom Italia);

VISTA la nota del 23 settembre 2008 (prot. n. 58133), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 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 controversia in data 25 novembre 2008;

VISTA la documentazione trasmessa, in data 17 novembre 2008, dalla dr.ssa Paola Bellomo, Federconsumatori Puglia, in qualità di legale rappresentante della parte istante;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante all'udienza del 25 novembre 2008;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi in data 25 novembre 2009;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'oggetto della controversia risulta essere la fatturazione indebita, da parte della società Telecom Italia S.p.A., di importi per connessioni ADSL non riconosciuti dalla parte istante.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

(i) il sig. Capone, figlio del *de cuius* sig. Capone intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx, in data 30 ottobre 2006, accettava la proposta effettuata a mezzo telefono di attivazione sulla utenza in parola del servizio Alice voce e ADSL free con tariffa "Teleconomy no problem" che veniva offerta, in via promozionale, senza costi di attivazione, con modem in comodato d'uso gratuito e con navigazione internet gratuita per i primi due mesi, ossia fino al 31 dicembre 2006;

(ii) l'utente sostiene di aver provveduto, prima ancora della scadenza dei due mesi, alla richiesta di disattivazione del servizio ADSL e di non aver effettuato connessioni nel periodo successivo al 31 dicembre 2006;

(iii) la parte istante disconosce, pertanto, gli addebiti per connessioni ADSL effettuate successivamente alla data del 31 dicembre 2006 fatturati nel conto 2/2007 per euro 537,80 e nel conto 3/2007 per euro 22,90 che sono stati oggetto di storno da parte dell'istante;

(iv) parte istante disconosce, inoltre, l'addebito nella fattura n. RS00549589 relativa al 1° bimestre 2007 del traffico ADSL effettuato nei due mesi di vigenza della gratuità delle connessioni (novembre - dicembre 2006), determinato nel corso del procedimento istruttorio in euro 62,00 (IVA inclusa).

Tutto ciò premesso, l'istante chiede lo storno della fatture relative ai conti 1, 2 e 3 del 2007 pari a euro 622,70 (IVA inclusa) emesse nei confronti dello stesso.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 25 novembre 2008, riconosceva l'erroneità dell'addebito di euro 62,00 nel conto 1/07 ma confermava la regolarità degli addebiti fatturati nei conti 2/07 e 3/07 dichiarando che *“nei sistemi informativi e commerciali aziendali risulta solo una richiesta di trasferimento ad altro gestore a far data dal 6.10.2007 e che l'utenza prima di tale data non è mai stata sospesa nonostante le fatture fossero state pagate parzialmente.... Telecom Italia insiste nel pagamento degli importi contestati pari a euro 560,70 (IVA inclusa) decurtati dell'importo di euro 62,00 (IVA inclusa) erroneamente addebitato sul conto 1/07 in quanto riferito al periodo di vigenza della gratuità del servizio ..... Telecom Italia richiede quindi alla parte istante di provvedere al pagamento della somma insoluta pari a euro 498,70 pena la ripresa dell'attività di recupero del credito”*

La parte istante con nota dell'11 agosto 2009, acquisita agli atti con prot. n. 65700, comunicava di non accettare la proposta.

## **II. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste presentate da parte istante vadano accolte.

In particolare, dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura appare fondata la contestazione relativa al traffico ADSL oggetto di disconoscimento. In via generale, secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass.Civ. III sentenza n. 947 del 17 febbraio 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”*. Sussiste, pertanto, in capo al fornitore del servizio 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. III sentenza n.10313 del 28 maggio 2004). 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 di centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta.

Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio idoneo a supportare la propria pretesa creditoria e non ha prodotto alcun elemento di prova in ordine agli eventuali accertamenti compiuti volti a dimostrare la correttezza dei relativi addebiti. Essa si è limitata a confermare la regolarità degli importi addebitati e a richiederne il pagamento intimando, nel caso contrario, la ripresa delle azioni di recupero del credito.

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun 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.;

RITENUTO, infine, per quanto concerne le spese di procedura, che sia equo liquidare, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 50,00 considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM Puglia e non ha presenziato all'udienza di discussione presso l'Autorità;

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**

1. In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. Capone in data 9 settembre 2008, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno dei seguenti importi addebitati all'utenza n. xxxx intestata a Capone:

- i. euro 62,00 (IVA inclusa) per traffico ADSL addebitato con fattura n. RS00549589 relativa al conto del 1° bimestre 2007
- ii. euro 22,90 (IVA inclusa) per traffico ADSL addebitato con fattura n. RS01654019 relativa al conto del 2° bimestre 2007
- iii. euro 537,80 (IVA inclusa) per traffico ADSL addebitato con fattura n. RS02670855 relativa al conto del 3° bimestre 2007.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a corrispondere all'istante, mediante assegno bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), quale rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il CO.RE.COM Puglia, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

3. 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.

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 n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 9 dicembre 2010

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola