

DELIBERA N. 110/10/CIR

Definizione della controversia
Androsiglio / 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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007, e successive modifiche e 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 30 aprile 2008 (prot. n. 26084), con la quale la sig.ra Androsiglio 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 26 maggio 2008 (prot. n. 31076), 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 1 luglio 2008;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 1 luglio 2008;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'utente sig.ra Androsiglio, intestataria dell'utenza telefonica di tipo residenziale n. xxxx, contesta l'addebito, nella fattura n. RZ06016068 relativa al sesto bimestre 2007, dell'importo di euro 5.069,24 (IVA inclusa) non dovuto in quanto afferente a traffico su numerazioni speciali 89916113111 di VOICEPLUS asseritamente mai effettuato.

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

i. a seguito della ricezione della fattura n. RZ06016068, e senza avere ricevuto alcun preavviso di consumo anomalo da parte del Servizio assistenza clienti 187 di Telecom Italia, l'utente veniva a conoscenza dell'ingente importo addebitatogli per traffico verso numerazioni speciali;

ii. l'utente contattava il Servizio assistenza clienti 187 rappresentando che aveva effettuato alcune chiamate per fruire di servizi forniti su numerazioni 899 ma non l'elevato numero di telefonate (332) che gli venivano attribuite nel solo pomeriggio del 25 agosto 2007 e riteneva, pertanto, di essere vittima di un furto di traffico;

iii. l'utente provvedeva a inoltrare formale reclamo alla società Telecom Italia S.p.A. chiedendo lo storno degli importi contestati e, visto il riscontro negativo, avviava la procedura di conciliazione presso il Corecom della Regione Lombardia, poi conclusa con esito negativo, come da verbale in atti;

iv. in sede di definizione della controversia dinanzi a questa Autorità, l'utente ha sottolineato di essere vittima di una truffa ribadendo la richiesta di storno dell'importo contestato;

v. la società Telecom Italia nel corso dell'udienza di discussione del 1 luglio 2008, ha comunicato la disponibilità, in ottica di componimento bonario, a stornare l'importo di euro 20,91 corrispondente alla voce "numeri speciali di Telecom Italia"; ad annullare, altresì, l'importo di euro 2534,61 pari al cinquanta per cento dell'addebito complessivo generato da traffico verso "numeri speciali di altro gestore", proponendo per il restante debito, una forma di rientro rateale da concordare con la parte istante;

vi. l'utente, con nota del 23 luglio 2008 prot. 45218/08/NA, nel riscontrare la nota di trasmissione del verbale di audizione, comunicava l'indisponibilità ad accettare la proposta di Telecom Italia., ritenendo - in considerazione del numero di chiamate realmente effettuate, incluso alcune chiamate verso numeri speciali- di poter regolarizzare la propria posizione debitoria per la fattura oggetto del contenzioso corrispondendo all'operatore al massimo un importo di euro 500,00;

vii. la società Telecom Italia S.p.A., con nota del 7 ottobre 2008, comunicava la disponibilità di addivenire ad un accordo transattivo con la sig.ra Androsiglio a chiusura

del contenzioso, e si chiedeva al funzionario responsabile del procedimento *di informare la signora Androsiglio della soluzione prospettata*;

viii. nonostante gli impegni assunti la società Telecom Italia S.p.A. ritardava nell'attuazione degli stessi; di contro, a seguito di sollecitazioni da parte del funzionario responsabile del procedimento, con nota del 15 gennaio 2009 comunicava che la società *“non ritiene di poter accettare gli storni richiesti dalla cliente”*.

II. Motivi della decisione.

Oggetto della controversia è il traffico generato da n. 332 telefonate verso numerazioni speciali VOICEPLUS 89916113111, ciascuna fatturata al costo di euro 12,50, per una somma complessiva pari a euro 5.069,25.

Si tratta di traffico telefonico in relazione al quale si evidenziano anomalie tali da indurre a ritenere che dette telefonate non siano state effettuate dall'utente, ma siano riconducibili al fenomeno dell'installazione sulla rete telefonica di c.d. *dialers*”, letteralmente “compositori” di numeri telefonici in grado di attivare chiamate verso numerazioni speciali o a tariffazione maggiorata. Le telefonate, infatti, risultano essere tutte registrate nella giornata del 25 agosto 2007, in un lasso di tempo di 2 ore e 31 minuti primi (dalle ore 12.24.00 alle ore 14.55.00) durante il quale si registrano continuativamente 332 collegamenti e scollegamenti di linea che determinano una durata temporale media delle chiamate di circa 11 secondi; tempo che, peraltro, dovrebbe essere interamente impegnato dal messaggio fonico gratuito che informa circa il costo della numerazione.

Nel corso dell'istruttoria è emerso, altresì, che l'utente ha prontamente denunciato la fatturazione anomala con reclamo sporto sia telefonicamente al Servizio clienti 187 che per iscritto. Per contro, la Telecom Italia non ha provveduto ad informare tempestivamente l'utente dei consumi anomali registrati sulla sua utenza.

La medesima società, anche in sede istruttoria, si è limitata a produrre copia della documentazione di traffico e a ribadire la correttezza della fatturazione, ma non ha prestato alcuna considerazione alla circostanza che la fattura contestata riportava un traffico dal costo esorbitante palesemente eccedente il consumo medio generato dall'utenza nei periodi sia antecedenti sia successivi al bimestre oggetto di contestazione; non ha prodotto alcuna prova in ordine agli accertamenti compiuti al fine di accertare l'effettiva regolarità del traffico generato dall'utenza e la correttezza dei relativi addebiti; non ha, infine, fornito riscontri circa la gestione dei reclami presentati dall'utente in osservanza al disposto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

D'altronde, la fattura Telecom Italia n. RZ06016068 oggetto di contestazione non costituisce prova che il traffico telefonico contabilizzato sull'utenza *de qua* sia stato effettivamente effettuato in quanto, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 1986, n. 947), la fattura non costituisce un negozio di accertamento, diretto a rendere certa ed incontestabile l'entità 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 in capo al fornitore del servizio telefonico 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 e 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.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto, in relazione al traffico verso numerazioni speciali oggetto di contestazione, alcuna memoria esplicativa né specifica documentazione idonea a supportare la propria pretesa creditoria;

CONSIDERATO che dagli atti del procedimento, ed in assenza di prova contraria, non risultano dovuti gli importi contestati dalla parte istante alla società Telecom Italia S.p.A. relativamente al traffico verso numerazioni speciali;

RITENUTA sussistente la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto contestato, tale da giustificare l'accoglimento della richiesta di storno avanzata dall'istante;

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 dall'utente sig.ra Androsiglio in data 30 aprile 2008, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno dell'importo di euro 5.069,24 (IVA inclusa) inerente al traffico verso numerazioni speciali VOICEPLUS addebitato all'utenza n. xxxx con fattura n. RZ06016068 relativa al sesto bimestre 2007.
2. La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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