

DELIBERA N.123/07/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 novembre 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 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 27 giugno 2006 prot. n. 27743/06/NA con la quale il Sig. XXXXXX 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 10 luglio 2006 (prot. n. 28987/06/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 12 luglio 2006;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come da verbale di udienza del 12 luglio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché dall'istruttoria svolta è emerso che:

Il Sig. XXXXXX, titolare dell'utenza telefonica 06.XXXXXX, ha lamentato l'addebito, sui conti telefonici nn.1/06 -2/06, di importi relativi a traffico mai effettuato verso numeri speciali 701 e 702 di altro operatore e verso direttrici satellitari e internazionali.

In particolare è emerso che:

- relativamente al conto n.1/06,dell'importo totale di € 230,00 comprensivo di I.V.A., l'istante disconosce i consumi di € 3,10 per traffico verso numeri speciali di altro operatore, di € 79,58 per traffico verso direttrici satellitari internazionali ed € 91,80 per traffico internet verso le numerazioni 701 e 702 di altro operatore in quanto, per affermazione di parte, traffico mai effettuato e pertanto chiede lo storno dei suddetti importi. Al riguardo l'istante ha precisato di avere pagato parzialmente la suddetta fattura per un importo pari ad € 20,62 per i consumi non contestati;
- relativamente al conto n.2/06, dell'importo totale di € 95,50 comprensivo di I.V.A.,disconosce i consumi di € 3,24 per traffico verso direttrici satellitari internazionali e di € 34,64 per traffico internet verso le numerazioni 701 e 702 di altro gestore, in quanto traffico mai effettuato e pertanto ne chiede lo storno. Anche in tal caso,l'istante ha pagato parzialmente il conto n.2/06 per un importo pari ad € 50.05 per traffico regolarmente usufruito;
- l'istante ha asserito altresì che la società Telecom Italia, a seguito di presentazione di reclamo al 187,ha già provveduto allo storno dell'importo di € 25,00, fatturato nel precedente conto n. 6/05 per traffico verso numeri speciali;

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 12 luglio 2006, ha evidenziato che all'epoca in cui si sono verificati i fatti il cliente fruiva del servizio telefonico in modalità RTG. Inoltre ha specificato la correttezza degli addebiti per traffico verso numerazioni 702 sconosciuti dal cliente di cui alle fatture nn.1/06 e 2/06, in quanto riguardano traffico internet sviluppato verso numerazioni che individuano il provider utilizzato dal cliente. Telecom Italia, a prova di quanto affermato, in udienza ha depositato il traffico in dettaglio relativo ai periodi in contenzioso, evidenziando che le numerazioni 702 verso cui si sviluppa il maggior traffico sono la 70200010XX di Telecom Italia, che risulta regolarmente pagata dall'istante come si evince da quanto dichiarato nel verbale di mancata conciliazione per la bolletta 1/06 e dai calcoli effettuati in istruttoria, e la numerazione 70211111XX di altro operatore. Inoltre precisa che lo storno dell'importo di € 25,00 avvenuto a seguito del reclamo del cliente in merito a disconoscimento di traffico verso numerazione 0878 di cui alla fattura 6/05, è stato riconosciuto da Telecom Italia nell'ambito di una politica di *loyalty* . Nell'ambito della gestione del suddetto reclamo, l'utente è stato comunque invitato a dotarsi di forme di disabilitazione al fine di non incorrere in - episodi analoghi di consumo non voluto, avvisandolo per l'appunto che eventuali reclami successivi per le medesime tipologie di traffico, in quanto consumo di traffico geografico, sarebbero stati gestiti secondo le ordinarie modalità e quindi anche confermando, a valle delle opportune verifiche, la regolarità degli addebiti. Inoltre l'operatore ha evidenziato che il cliente non ha comunque attivato la disabilitazione a chiave alla data di svolgimento dell'udienza.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Da un'attenta disamina della documentazione acquisita nel corso del procedimento, si evince che le somme addebitate dalla società Telecom Italia S.p.A., oggetto di contestazione, attengono ad una errata fatturazione per quanto concerne il consumo per traffico verso direttrici satellitari internazionali, verso numeri speciali di altro operatore e per connessioni internet a numeri 701 e 702 di altro operatore.

Dall'istruttoria è emerso che il consumo internet verso numeri 701 e 702 di altro operatore è caratterizzato dalla periodicità e dalla brevità delle connessioni, effettuate in lassi di tempo ristrettissimi e per durate temporali minime, tali da indurre a considerare che esse realmente non siano state effettuate dalla parte istante, ma siano dovute ad un "dialer" presente nel PC. Per quanto riguarda il consumo per traffico verso direttrici satellitari e verso numeri speciali di altro operatore, nel dettaglio delle fatture risultano registrate in una *cosecutio temporalis* compresa tra il traffico per connessioni internet ad altro operatore sconosciute dall'utente, elemento fattuale tale da far supporre che anche tale tipologia di consumo sia stata generata da un elemento tecnico dell'apparecchio telefonico/pc che è stato alterato dal "dialer", con la conseguenza di effettuare telefonate satellitari internazionali e verso numeri speciali non volute dall'utente. Il "dialer" è infatti un programma che altera i parametri della connessione ad Internet impostati sul PC e in automatico si connette a Internet anche con computer spento. Nel caso di specie, per come si sono verificati i fatti il "dialer", riprogrammando il PC di nascosto ed incidendo sull'apparato telefonico, ha generato sull'utenza sia le connessioni a numeri 701 e 702 internet di altro operatore sia telefonate satellitari e verso numeri speciali non causate da comportamento consapevole dell'utente.

CONSIDERATO per quanto sopra esposto che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione difensiva e probatoria, attestante la regolare e corretta gestione dell'utenza telefonica del cliente, né ha dimostrato di avere effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso sul collegamento di rete, garantendo in tal modo la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi, per la risoluzione del problema evidenziato dall'utente;

RITENUTO, pertanto, sussistente nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. l'inadempimento tale da giustificare l'accoglimento delle richieste di storno avanzate dall'istante;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, 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 stornare al sig. XXXXXX gli importi addebitati nella fattura n. 01/06 inerenti traffico per numeri speciali di altro operatore per € 3,10, quelli inerenti a traffico internet numeri 701 e 702 di altro operatore per € 91,80 e per quelli relativi a telefonate a satellitari internazionali di € 79,58 e nella fattura n. 02/06 inerente telefonate a

satellitari internazionali per € 3,24 per traffico internet numerazioni 701 e 702 di altro operatore per € 34,64.

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, 13 novembre 2007

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Segretario Generale

Roberto Viola