



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 124/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
VITELLARO / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1790/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 2014;

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. 532/14/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. Vitellaro, in qualità di titolare della ditta Tecnoclima, del 25 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Vitellaro, in qualità di titolare della ditta Tecnoclima, intestatario delle utenze telefoniche n. 019.13005xxx e n. 019.264xxx, contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere sottoscritto in data 24 marzo 2011 un contratto di abbonamento con la società Vodafone Omnitel B.V., previa migrazione della risorsa numerica n. 019.264xxx. Successivamente, in data 11 novembre 2011, nonostante il cambio operatore, l'istante riceveva dalla società Telecom Italia S.p.A. un sollecito di pagamento in ordine agli importi fatturati successivamente alla predetta migrazione. A fronte di tempestivo reclamo, l'istante veniva a conoscenza che la pretesa creditoria vantata dall'operatore si riferiva non solo all'utenza n. 019.264xxx trasferita in Vodafone Omnitel B.V. a decorrere dal mese di marzo 2011, bensì anche alla risorsa numerica n. 019.13005xxx; utenza quest'ultima mai richiesta e mai usufruita dall'istante medesimo. Nonostante la richiesta di esibizione di copia contrattuale inviata dall'istante a mezzo email del 12 dicembre 2011, mai evasa dall'operatore e la tempestiva contestazione degli importi fatturati, in data 16 dicembre 2013 la società Telecom Italia S.p.A., a distanza di due anni, sollecitava nuovamente il pagamento tramite la società Creditech S.p.A. di recupero crediti e non forniva riscontro alla successiva contestazione inviata dal legale della parte istante in data 7 gennaio 2014.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante l'annullamento di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Telecom Italia S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 6 agosto 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato quanto segue: *“in data 5 dicembre 2011 il cliente contestava per l'intero l'ammontare di tutte le fatture insolute riferibili alle utenze n. 019.13005xxx e n. 019.264xxx, affermando che le stesse non gli fossero mai state recapitate e che le relative utenze non fossero alle stesse attribuibili. Successivamente alla suddetta missiva, il cliente non fa pervenire a Telecom alcun altro tipo di contestazione, né reclamo vertente sulla tematica sopra evidenziata. Solo in data 7 gennaio 2014 il cliente, tramite il proprio legale avv. Ilenia Porro, reiterava le proprie contestazioni e richiedeva a Telecom l'invio dei contratti a cui si riferivano le fatture contestate, affermando di non averli mai firmati. Per quanto concerne l'utenza n. 019.13005xxx si segnala come il cliente abbia regolarmente sottoscritto il relativo contratto, di cui si allega copia. Inoltre si fa presente come la suddetta utenza, su cui*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*risulta installata una linea ADS, abbia prodotto regolare traffico, e come il cliente abbia inoltre di fatto dato esecuzione al rapporto contrattuale venutosi a creare tra le parti. Per quanto concerne l'utenza n. 019.264xxx, la linea è cessata per passaggio a Vodafone solo in data 24 luglio 2012. Si richiede di accertare l'infondatezza delle richieste, dichiarando la propria disponibilità alla rateizzazione dell'insoluto”.*

### **3. Motivazione della decisione**

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

In relazione al contratto, prodotto in copia agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. nel corso della presente procedura, e prontamente disconosciuto dall'istante nella memoria di replica, premessa l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), si deve rilevare l'incompletezza del suddetto modulo contrattuale.

Invero, dalla disamina del predetto documento, ed in particolare nella sezione “*dettagli tecnici dell'offerta*”, non risulta alcuna annotazione delle utenze telefoniche di cui si controverte nell'apposito riquadro “numero telefonico - prefisso incluso”. Pertanto, in assenza di riferibilità delle utenze telefoniche n. 019.13005xxx e n. 019.264xxx, a cui afferisce la fatturazione, allo schema contrattuale *de quo*, oggetto di specifica contestazione sollevata dal legale dell'istante nel mese di novembre 2011 e successivamente reiterata in data 7 gennaio 2014, ogni pretesa creditoria avanzata dalla società Telecom Italia S.p.A. relativamente al contratto riconducibile alle predette numerazioni risulta infondata.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), deve ritenersi accoglibile, in quanto risulta infondata ogni richiesta di pagamento delle fatture emesse dalla società Telecom Italia S.p.A. successivamente all'avvenuta migrazione verso altro operatore afferenti alla risorsa numerica n. 019.264xxx, nonché a quelle inerenti all'utenza telefonica n. 019.13005xxx, mai richiesta ed usufruita dall'istante medesimo.

Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio voce e del servizio ADSL, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale “*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento)*”.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*".

Invero, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire la documentazione di dettaglio del traffico, sia pure limitatamente ai 6 mesi precedenti, ai sensi dell'articolo 123, comma 2, del decreto legislativo n. 196/2003; invece si è limitata a comunicare *"come la suddetta utenza, su cui risulta installata una linea ADS, abbia prodotto regolare traffico, e come il cliente abbia inoltre di fatto dato esecuzione al rapporto contrattuale venutosi a creare tra le parti"*, senza però fornire prova della regolarità del traffico e della conseguente correttezza della fatturazione.

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 100,00 (cento/00), considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Vitellaro, in qualità di titolare della ditta Tecnoclima, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche n. 019.13005xxx e n. 019.264xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati inerenti ad un servizio non usufruito dall'istante, 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 100,00 (cento/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.

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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

Roma, 28 novembre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani