

DELIBERA N. 130/07/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 dicembre 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 1 dicembre 2006 prot. n. 60239/06/NA con la quale l'utente 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 dell' 11 dicembre 2006 (prot. n. 62406/06/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 17 gennaio 2007, svoltasi per rinvio in data 24 gennaio 2007;

UDITE le parti, come da verbale di udienza del 24 gennaio 2007;

VISTA la nota del 27 giugno 2007 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha chiesto alla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 17 del regolamento di trasmettere gli esiti dell'attività di verifica sull'utenza telefonica oggetto di contenzioso;

PRESO ATTO della mancata risposta della società Telecom Italia S.p.A. alla predetta richiesta di integrazione istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

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

L'utente, intestatario dell'utenza telefonica: xxxx, lamenta l'addebito, sui conti telefonici nn. 03/05, 04/05, 05/05, 06/05, 01/06, 02/06 e 03/06, di importi relativi a traffico mai effettuato verso numerazioni 701 e 702 di altro operatore.

In particolare, sulla base della documentazione in atti e dalle dichiarazioni rese dalle parti, è emerso che:

- relativamente al conto n. 3/05, dell'importo totale di € 200,00, l'istante disconosce i consumi di € 56,23, per traffico internet verso le numerazioni 701 e 702 di altro operatore in quanto, per affermazione di parte, traffico mai effettuato e pertanto chiede il rimborso del relativo importo non riconosciuto, avendo pagato integralmente la suddetta fattura;
- relativamente al conto n. 4/05, dell'importo totale di € 510,50, l'istante disconosce i consumi di € 164,01 per traffico internet verso le numerazioni 701 e 702 di altro operatore in quanto, per affermazione di parte, traffico mai effettuato e pertanto chiede il rimborso del predetto importo non riconosciuto, avendo pagato integralmente la suddetta fattura;
- relativamente al conto n. 5/05, dell'importo totale di € 314,00, l'istante disconosce i consumi di € 67,79 per traffico internet verso le numerazioni 701 e 702 di altro operatore in quanto, per affermazione di parte, traffico mai effettuato e pertanto chiede il rimborso dell'importo non riconosciuto, avendo pagato integralmente la suddetta fattura;
- relativamente al conto n. 6/05, dell'importo totale di € 1.365,50, l'istante disconosce i consumi di € 831,23, 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, avendo pagato parzialmente la suddetta fattura per un importo pari ad € 368,02 per i consumi non contestati;
- relativamente al conto n. 1/06, dell'importo totale di € 3.663,00, l'istante disconosce i consumi di € 2.809,57, 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, avendo pagato parzialmente la suddetta fattura per un importo pari ad € 291,03 per i consumi non contestati;

- relativamente al conto n. 2/06, dell'importo totale di € 1.929,50., disconosce i consumi di € 1.386,02, 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 € 265,18 per traffico regolarmente usufruito;

- relativamente al conto n. 3/06, dell'importo totale di € 341,00, l'istante disconosce i consumi di € 53,45, 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 € 276,86 per i consumi non contestati.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 24 gennaio 2007, ha confermato, in considerazione degli esiti delle verifiche tecniche e amministrative effettuate, la correttezza degli addebiti per traffico verso numerazioni 701 e 702 di altro operatore, fatturati nei conti di cui sopra e disconosciuti dal cliente, in quanto il relativo traffico internet è stato generato verso numerazioni che individuano il provider utilizzato dallo stesso. L'operatore ha ritenuto, pertanto, sussistente la regolarità del consumo disconosciuto e la correttezza dei relativi addebiti, poiché, dalle verifiche effettuate in data 8 maggio 2006, non veniva riscontrata alcuna anomalia dell'impianto, tale da determinare un mal funzionamento dello stesso. Inoltre, la società medesima ha affermato che, poiché la parte istante ha provveduto autonomamente all'attività di installazione delle apparecchiature per il funzionamento della linea internet in modalità ISDN, è possibile che vi sia stata un'errata configurazione del router di proprietà della stessa che avrebbe potuto generare la fatturazione dei consumi internet non riconosciuti; in particolare, l'operatore ha anche evidenziato che le fatture nn. 03/05, 04/05, e 05/05 di cui l'istante richiede parziale rimborso degli importi pagati ma non riconosciuti per consumi internet, sono state regolarmente pagate dal cliente e non risultano mai reclamate dallo stesso prima del 19 dicembre 2005. La società convenuta, riservandosi comunque di ripetere le attività di verifica dell'utenza in contestazione, a prova di quanto affermato, ha depositato in sede di udienza gli esiti della verifica tecnica svoltasi in data 8 maggio 2006, copia della corrispondenza intercorsa con il cliente nella fase di gestione del reclamo, nonché, da ultimo, l'estratto conto aggiornato da cui si evidenzia un importo a debito del cliente pari ad Euro 6.097,91 relativo agli importi oggetto di contestazione.

L'istante nel corso dell'udienza ha contestato gli esiti della verifica del 8 maggio 2006 depositata in atti in quanto ha affermato di aver fatto controllare da propri tecnici sia la regolarità dell'installazione del router che quella dell'installazione dei programmi di connessione ad internet, verifiche che hanno escluso l'imputabilità delle anomalie alla configurazione degli apparati tecnici. Infine la parte ha evidenziato che ha più volte invitato la

società Telecom Italia S.p.A, al fine di risolvere l'incresciosa vicenda, ad effettuare con personale tecnico Telecom le opportune verifiche sugli apparecchi di proprietà dell'utente esistenti in casa cliente, precisando sul punto che ogni richiesta di intervento non ha sortito alcun riscontro.

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 connessioni internet a numeri 702 di altro operatore.

Dall'istruttoria è emerso quanto segue:

- 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 e sempre uguali: in particolare il collegamento è avvenuto con una cadenza temporale di tre minuti con un tempo medio di navigazione di 45 secondi con scollegamenti della linea per ricollegarsi nuovamente con le stesse modalità in tempi ripetuti, tali da indurre a considerare che esse realmente non siano state effettuate dalla parte istante, ma siano dovute ad un "dialer" presente nel PC. 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 le connessioni a numeri 701 e 702 internet di altro operatore. La società Telecom Italia S.p.A non ha prodotto gli esiti dell'ulteriore attività di verifica sulla linea telefonica, disattendendo pertanto gli impegni assunti in sede di udienza, di seguito sollecitati con nota del 27 giugno 2007 della Direzione tutela dei consumatori, né ha accolto la richiesta dell'utente di svolgere un controllo sulle apparecchiature esistenti in loco, attività che sarebbero state utili al fine di individuare profili di responsabilità ripartita e graduata per i fatti contestati;

- che le fatture Telecom in atti non costituiscono prova che il traffico effettuato su tale linea telefonica per connessioni internet a numeri 701 e 702 di altro operatore sia stato effettivamente generato in quanto tali documenti contabili, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass.Civ. III sentenza n.947 del 17/02/1986), non costituiscono 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. Tanto premesso, sussiste l'onere del fornitore del servizio telefonico 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). Pertanto, le risultanze della fattura telefonica non costituiscono piena prova, se contestate dall'utente e ai sensi dell'articolo 2712 c.c..Il disconoscimento di tali risultanze determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità ai fini probatori di ulteriori elementi (Cass. Civ. n.6437 dell'8/07/1994)

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto idonea documentazione probatoria, atta a dimostrare la regolare e corretta gestione dell'utenza telefonica del cliente, né ha dimostrato di avere effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici necessari 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;

RITENUTA, per quanto sopra esposto, sussistente la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto contestato, tale da giustificare l'accoglimento delle richieste di storno e rimborso avanzate 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

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente l'importo totale di € 288,03 a titolo di rimborso delle somme pagate, ma non dovute, inerenti alle fatture di seguito riportate: conto n. 03/05 per € 56,23; conto n. 04/05 per € 164,01; conto n. 05/05 per € 67,79.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a stornare gli importi inerenti al traffico internet non riconosciuto addebitati nei conti n. 06/05 per € 831,23; n. 01/06 per € 2.809,57; n. 02/06 per € 1.386,02 ; n. 03/06 per € 53,45.

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, 5 dicembre 2007

IL PRESIDENTE f.f.

Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola