

DELIBERA N. 139/10/CIR

Definizione della controversia  
Studio professionale Baldanzi / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni 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 acquisita al protocollo n. 79942/08/NA del 22 dicembre 2008 con la quale l'arch. Baldanzi, rappresentato e difeso dall'avv. Navarra, 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 28 gennaio 2009 (prot. n. 6777/09/NA) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione del 8 aprile 2009;

UDITE le parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio**

L'arch. Baldanzi, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx adibita ad uso professionale, lamenta l'arbitraria fatturazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. a partire dal conto n. 6/06, di importi non dovuti in quanto afferenti a traffico mai effettuato su numerazioni speciali, nonché la sospensione del servizio telefonico e la conseguente risoluzione contrattuale.

In particolare, l'istante ha evidenziato di avere sporto denuncia in data 21 aprile 2007 presso il compartimento della Polizia Postale e delle Comunicazioni di Aosta a seguito della ricezione dei conti nn. 6/06, 1/07 e 2/07 con i quali la società Telecom Italia S.p.A. fatturava gli importi rispettivamente di euro 137,50 + iva, euro 212,50 + iva ed euro 250,00 + iva sotto la voce di addebito per traffico verso numeri speciali di altro gestore. Nonostante, la predetta denuncia e i reclami telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. procedeva prima alla sospensione del servizio telefonico, poi successivamente alla risoluzione contrattuale. Nel mese di dicembre 2007, l'istante, ormai cliente di altro gestore, chiedeva il rientro della numerazione in Telecom Italia; pur tuttavia, nonostante il pagamento dell'importo di euro 320,00 a saldo delle fatture non pagate a partire dal conto n.3/07, la società Telecom Italia S.p.A. non garantiva la riattivazione del servizio telefonico sulla base della presunta morosità delle fatture emesse dal mese di maggio 2007.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la restituzione degli importi pagati, ma indebitamente fatturati per traffico verso numeri speciali; 2) lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati a partire dal conto n.3/07; 3) il risarcimento del danno derivante dall'arbitraria sospensione e conseguente risoluzione contrattuale, nonché dalla mancata riattivazione del servizio telefonico, come da richiesta del mese di dicembre 2007; 4) il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, ha addotto le motivazioni giuridiche/contrattuali che hanno generato la sospensione del servizio telefonico, e la successiva risoluzione contrattuale, ma non ha dimostrato la correttezza della fatturazione e la congruenza tra gli importi addebitati, oggetto di contestazione, ed il traffico effettivamente generato.

## **II. Motivi della decisione**

In ordine alla contestazione degli importi fatturati a partire dal conto n.6/06 per traffico verso numeri speciali di altro gestore, la società Telecom Italia s.p.A. non ha provato l'esattezza dei dati posti a base della fattura, nè ha indicato la natura ed il tipo degli accertamenti espletati a conforto dell'asserita correttezza degli addebiti contestati.

Al riguardo, la società medesima, a fronte di quanto dedotto in sede di udienza, avrebbe comunque potuto produrre la documentazione comprovante l'attività gestionale del cliente,

nonché gli eventuali adempimenti espletati in funzione di regolarizzazione della posizione amministrativa contabile.

Pertanto, in assenza di prova contraria, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria della società Telecom Italia S.p.A. in ordine alle voci di addebito per traffico verso numeri speciali e di conseguenza merita accoglimento la richiesta della parte istante di rimborso e/ di storno degli importi, oggetto di contestazione.

Di converso, per quanto concerne la sospensione del servizio telefonico e la conseguente risoluzione contrattuale, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che non sussistono margini per la liquidazione di un indennizzo in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha dimostrato che la sospensione del servizio per il traffico in uscita, intervenuta in data 21 maggio 2007, è stata generata dal mancato pagamento dell'importo di euro 416,50 addebitato nel conto n.1/07 emesso in data 9 gennaio 2007. Peraltro la sospensione del solo traffico in uscita è stata preavvisata dalla nota del 3 maggio 2007 di sollecito di pagamento dell'importo di euro 161,00 inerente a canoni e voci di addebito non contestati

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 19 comma 1 delle condizioni generali di contratto in forza del quale *“Telecom Italia, previo preavviso, può sospendere il cliente dal servizio se non paga la fattura entro 45 giorni solari dalla data di scadenza o comunque trascorsi inutilmente 15 giorni da un sollecito successivo alla data di scadenza”*. In specie, la sospensione è intervenuta il 21 maggio 2007, e precisamente dopo ben 96 giorni dalla data di scadenza della fattura (13 febbraio 2007) e comunque oltre il termine dei 15 giorni decorrenti dalla nota di sollecito del 3 maggio 2007. Peraltro l'istante non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento parziale della fattura n.1/07 con decurtazione degli importi non riconosciuti, allegando copia della ricevuta di pagamento e sottolineando così l'avvenuto pagamento entro il termine indicato nella nota di sollecito di pagamento.

Parimenti, si deve evidenziare la correttezza dell'iter gestionale della risoluzione contrattuale operata dalla società Telecom Italia S.p.A. in conformità alle modalità e alle tempistiche previste dall'articolo 20 delle condizioni generali di contratto di Telecom; così come risulta legittima la richiesta del gestore di pagamento di tutte somme rimaste insolute per il perfezionamento contrattuale, avente ad oggetto l'attivazione di nuova linea, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 5 delle predette condizioni regolamentari.

RILEVATO all'esito delle risultanze istruttorie che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli importi fatturati a partire dal conto n.6/06 e che dagli atti del procedimento, 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;

CONSIDERATO di converso che la società Telecom Italia S.p.A. ha addotto le motivazioni che hanno compromesso la continuità e la regolarità della fornitura del servizio telefonico e che pertanto non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società medesima in ordine alla sospensione del servizio telefonico e alla conseguente risoluzione contrattuale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente al rimborso degli importi di euro 137,50 + iva e di euro 250,00 + iva fatturati a titolo di traffico verso numeri speciali OLO rispettivamente nei conti nn.6/06 e 2/07 in considerazione dello storno "automatico" dell'importo di euro 212,50 + iva imputato al medesimo titolo nel conto n.1/07 operato dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di reclamo, allo storno degli importi contestati allo stato insoluti a partire dal conto n.3/07, nonché al rimborso dell'importo di euro 250,00 a titolo di spese procedurali, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Valle d'Aosta e che l'utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

L'accoglimento parziale, nei termini di quanto esplicitato, dell'istanza presentata in data 22 dicembre 2008 dall'arch. Baldanzi nei confronti della società Telecom Italia S.p.A..

1. La società Telecom Italia S.p.A. è, pertanto, tenuta a riconoscere all'arch. Baldanzi tramite bonifico o assegno bancario, le seguenti somme:

- i. euro 137,50 (centotrentasette/50) oltre iva a titolo di rimborso dell'importo fatturato nel conto n.6/06 per "*numeri speciali altro gestore*";
- ii. euro 250,00 (duecentocinquanta/00) oltre iva a titolo di rimborso dell'importo fatturato nel conto n.2/07 per "*numeri speciali altro gestore*";
- iii. euro 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

2. La Società è altresì tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile ed in particolare mediante lo storno di tutti gli importi fatturati per traffico verso numerazioni speciali dal conto n.3/07 fino alla fattura di ultima emissione.

Le somme di cui al punto 1, i) e ii) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'articolo 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 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.

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, 17 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola