

DELIBERA N.15 /08/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 febbraio 2008;

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" e successive modifiche ed 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 4 giugno 2007, prot. n. 0036433, 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 13 giugno 2007 (prot. n. 0038426) 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 25 giugno 2007;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di udienza del 25 giugno 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 25 giugno 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. XXXXXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo mobile: xxxx, lamentava l'errata fatturazione di voci di costo, non previste dal contratto e relative a traffico dati mai effettuato e per tale disservizio chiedeva lo storno delle fatture per gli importi contestati.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che le fatture, oggetto di contestazione, emesse da Telecom Italia S.p.A., precisamente la n. 7X02399430 relativa al primo bimestre 2006 di importo pari a € 4.238,34, e la n. 7X00131201 relativa al secondo bimestre 2006 di importo pari a € 1.146,45, erano palesemente eccedenti il consumo ordinario e pertanto venivano onorate dall'istante per gli importi di consumi non contestati, rispettivamente di € 165,43 e di € 82,94. L'utente, a seguito della ricezione della lettera di preavviso di risoluzione contrattuale con sollecito di pagamento delle debenze in essere da parte di Telecom Italia S.p.A., ha inoltrato reclamo all'operatore in data 22 agosto 2006 chiedendo chiarimenti in merito all'elevata somma richiesta e fatturata con i conti in contestazione. Pur tuttavia, la società Telecom Italia non ha dato alcun riscontro alla richiesta dell'utente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina concerne alla fatturazione indebita di importi inerenti a traffico non riconosciuto e alla conseguente richiesta di storno degli importi contestati di € 4072,91 e di € 1.063,51, addebitati nei conti n.1 e n.2/06 Per quanto emerso in istruttoria si ritiene di dover accogliere la richiesta dell'istante in quanto:

- l'utente ha prontamente denunciato la fatturazione anomala con reclamo scritto in atti del 22 agosto 2006, al quale la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito riscontro così come prescritto dall'articolo 8 delle condizioni generali di contratto dei servizi mobili di Telecom Italia;
- l'operatore di comunicazioni non ha peraltro fornito all'abbonato uno strumento di controllo del livello dei consumi anomali contestati, così come prescritto dall'articolo 6, comma 1, della delibera 179/03/CSP;
- infine, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass.Civ. III sentenza n.947 del 17/02/1986), l'emissione della bolletta non costituisce 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).

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha provveduto a comunicare all'utente uno strumento o una modalità di autotutela per il controllo di traffico anomalo segnalato e contestato, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate con consumi fatturati al dettaglio, rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione;

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 del reclamo del cliente;

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna prova in ordine alla corrispondenza del traffico registrato a quello effettivamente generato dall'utenza intestata all'utente in epigrafe;

VISTA la proposta 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 provvedere allo storno delle fatture n. 7X02399430, relativa al primo bimestre 2006 e n. 7X00131201, relativa al secondo bimestre 2006, emesse a debito dell'utente Sig. XXXXXX, per gli importi parziali contestati pari a € 4.072,91€ e € 1.063,51.

La società medesima è tenuta, altresì, a provvedere alla corretta e regolare gestione amministrativo-contabile inerente alle prossime fatturazioni.

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. 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, 6 febbraio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola