

DELIBERA n.18/09/CIR

Definizione della controversia Patronato Encal / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 24 marzo 2009;

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 21 novembre 2006, prot. n. 0056334, con la quale la Sig.ra XXX, quale responsabile del Patronato Encal, 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 14 dicembre 2006, prot. n. 63301, 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 il 18 gennaio 2007;

VISTA la nota della Direzione Tutela dei consumatori del 16 ottobre 2007, prot. 60233, con la quale si richiedeva un'integrazione istruttoria ai sensi dell'articolo 17 del regolamento inviata alla società Telecom Italia S.p.A.; RILEVATO il mancato riscontro da parte della società Telecom Italia S.p.A. alla predetta richiesta istruttoria;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 18 gennaio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è risultato che:

La Sig.ra XXX, in qualità di responsabile del Patronato Encal, titolare dell'utenza n. YYY, lamenta il distacco del servizio di telefonia fissa dal 30 settembre 2004 al 7 febbraio 2005, dal 12 settembre 2005 al 18 marzo 2006, nonché l'indebita fatturazione di costi non riconosciuti, in quanto afferenti traffico verso numeri speciali di altro operatore mai effettuato, riportate nel conto Telecom 4/04.

L'utente, nella propria istanza, ha rappresentato quanto segue:

- con il conto telefonico n. 4/04 di importo pari ad € 467,50 con scadenza 16 agosto 2004, la società Telecom Italia S.p.A. addebitava costi relativi a telefonate, non riconosciute, verso numerazioni speciali di altro operatore, per un ammontare totale di € 276,72 + IVA;
- nelle date rispettivamente del 26.09.2004 e dell'8.11.2004 la Sig.ra XXX sporgeva denuncia, lamentando l'uso indebito e fraudolento della linea YYY, con riferimento a quanto sopra specificato afferente il conto telefonico n. 4/04;
- in data 9.11.2004 provvedeva al pagamento parziale di € 190,78, relativo al conto n. 4/04, decurtato dell'importo di € 276,72 inerente a traffico disconosciuto, nonché in data 16.11.2004 provvedeva al pagamento di € 101,00, a saldo del successivo conto n. 5/04;
- in data 30.09.2004 la linea telefonica veniva prima sospesa senza preavviso e poi in data 7 febbraio 2005 cessata; ;
- successivamente, la linea telefonica è stata sospesa in data 12 settembre 2005 per mancato pagamento del conto 4/05, fattura quest'ultima disconosciuta dal cliente in quanto intestata ad altro soggetto e precisamente "Patronato Encal, sito in Via Barone n. 6 - 93100 XXX", diverso dall'intestatario dell'utenza, ubicata invece in Via Senatore da Maggio n. 6, a XXX., e cessata in data 18 marzo 2006.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza, contesta quanto lamentato dal cliente evidenziando che la linea era stata attivata in data 11.06.1992; nel periodo di vigenza del rapporto contrattuale si sono susseguite tre diverse azioni gestionali che hanno determinato, nel rispetto della carta

servizi e delle condizioni generali di contratto, sospensioni del servizio e conseguenti cessazioni per morosità. Nello specifico:

- la prima sospensione della linea è intervenuta in data 30.09.2004, seguita da una lettera di risoluzione inviata il 20.10.2004; la cessazione della linea avveniva in data 07.02.2005 a causa del mancato pagamento della fattura n. 4/04 con scadenza 16 agosto 2004, di importo pari ad € 467,50; relativamente alla quale, il cliente provvedeva, in ritardo, ad un pagamento parziale per € 190,78 in data 19.11.04;
- in data 04.05.2005 la linea veniva riattivata, per essere poi nuovamente sospesa il 12.09.2005 a causa del mancato pagamento della bolletta 4/05 con scadenza 16.08 2005 di € 475,50; seguiva poi la cessazione dell'utenza, in data 18.03.2006, con preavviso inviato il 14.09.2005;
- in data 24.03.2006 si provvedeva al ripristino della linea;
- nelle conclusioni il gestore ravvisa un comportamento di abituale insolvenza, che si palesa con mancati pagamenti totali o parziali delle fatture, ovvero con pagamenti effettuati in ritardo rispetto al termine di scadenza delle stesse, teso ad inibire le legittime azioni di gestione del credito da parte della società Telecom Italia S.p.A.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e alle dichiarazioni rese dalle parti, si evince che la vicenda oggetto della presente disamina riguarda le sospensioni, senza preavviso, del servizio di telefonia fissa nelle date sopra riportate, nonché l'indebita fatturazione, nel conto n. 4/04, di importi inerenti a traffico internet non riconosciuto, sviluppato verso numerazioni non geografiche.

In ordine alle somme addebitate nel conto n. 4/04, oggetto di contestazione, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma è solo un atto unilaterale, di natura contabile, diretto a comunicare all'utente la prestazione già eseguita ed il convincimento dell'operatore telefonico; sono quindi rettificabili in caso di divergenza con i dati reali (Cassazione Civile, sez. III, sentenza del 17/02/1986, n. 947).

Tanto premesso l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, qualora venga contestato il suo ammontare da parte dell'utente, vige in capo al fornitore del servizio telefonico (Cassazione Civile, sez. III, sentenza del 28/05/2004, n. 10313). La Commissione Infrastrutture e Reti di questa Autorità ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che *“è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché*

assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza"(delibera n. 10/03/CIR). Altresì, conformemente a quanto pronunciato in sede giurisprudenziale, ha ribadito che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (delibera n. 10/05/CIR).

Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a dimostrare la correttezza degli addebiti contestati, né ha documentato, attraverso tabulati o schermate, l'effettività del traffico generato dall'utenza interessata; né ha tenuto conto della denuncia sporta dalla parte istante, con la quale si contestava un uso indebito e fraudolento, da parte di soggetti terzi, della linea intestata al Patronato Encal. La medesima società si è meramente impegnata, in sede di audizione, ad effettuare le opportune verifiche, senza dare successiva contezza degli esiti delle stesse.

Pertanto in ordine alla indebita sospensione che ha interessato il periodo di riferimento *30.09.2004 – 7.02.2005*, è accertata la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., anche in considerazione di una mancata comunicazione di preavviso di sospensione da parte della società medesima che non ha prodotto, nell'ambito dell'attivata procedura, alcuna documentazione in merito. Per quanto attiene, invece, alla sospensione della linea intervenuta in data 12 settembre 2005 al 18 marzo 2006 per mancato pagamento del conto telefonico n. 4/05, va accolta la posizione di parte istante, secondo la quale la predetta fattura riguardava consumi effettuati da altro soggetto giuridico, ossia dal Patronato Encal di XXX, e pertanto non andava pagata.

Le risultanze istruttorie trovano ulteriore riscontro laddove, nelle more del procedimento, è stata disposta, ai sensi dell'articolo 17 della delibera 182/02/CONS, una richiesta di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., disattesa dalla società medesima.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna prova attestante la propria versione dei fatti né in ordine alla fatturazione di traffico sviluppato verso numerazioni non geografiche, né in ordine alle sospensioni che hanno interessato la linea telefonica;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover riconoscere un equo e proporzionato indennizzo in relazione al pregiudizio patito dalla parte istante;

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 Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla Sig.ra XXX, in qualità di rappresentante della Patronato Encal, è tenuta a:

- a) corrispondere all'utente, Patronato Encal, con sede in XXX, Via Senatore da Maggio n. 6, a mezzo di assegno bancario, l'indennizzo previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto sopra richiamate, nella misura di € 4.116,50 ottenuta sommando i seguenti importi:
 - in riferimento alla sospensione della linea per il periodo di riferimento *30.09.2004 - 7.02.2005*: € 1852,50 pari a n.130 giorni lavorativi per il 50% del canone corrisposto dall'utente per linea isdn pari ad € 14,25 al giorno;
 - in riferimento alla sospensione della linea per il periodo di riferimento *12.09.2005 - 18.03.2006*: € 2.664,75 pari a n.187 giorni lavorativi per il 50% del canone corrisposto dall'utente linea isdn pari ad € 14,25 al giorno;
- b) stornare dal conto telefonico n. 4/04 l'importo di € 276,72 + IVA relativo alle telefonate indirizzate verso numerazioni non geografiche di altro operatore, mai effettuate dall'utente e dallo stesso debitamente contestate;
- c) stornare l'intero importo di cui alla fattura n. 4/05 in quanto destinata a soggetto giuridico diverso da parte istante.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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, 24 marzo 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola