

DELIBERA N. 2/11/CIR

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

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 gennaio 2011;

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. 58978/10/NA del 12 ottobre 2010 con la quale il sig. Esposito 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 19 ottobre 2010 (prot. n. 60689/10/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 14 dicembre 2010;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Telecom Italia S.p.A. 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**

Il sig. Esposito, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx, contesta l'indebita fatturazione dell'importo di euro 35,50 + iva addebitato a titolo di "*rata PC Alice*", mai richiesto e mai usufruito, presente nei conti nn.5/09, 6/09, 1/10, 2/10, 3/10 e 4/10 emessi dalla società Telecom Italia S.p.A., nonché dell'importo di euro 285,15 + iva addebitato nel conto n.2/10 a titolo di "*conti precedenti non pagati*" riferiti ad un'utenza telefonica n. yyyy, di cui non è stato mai intestatario.

In particolare, l'utente ha rappresentato di avere già precedentemente esperito un tentativo di conciliazione in data 17 giugno 2009 presso il Corecom Liguria in ordine alla medesima questione controversa, vertente in particolare sulla contestazione degli importi fatturati a titolo di "*addebito rata PC Alice*" mai richiesto. Ha evidenziato, altresì, che la società Telecom Italia S.p.A., a seguito dell'accordo intervenuto tra le parti, ha provveduto al rimborso di ciascuna rata di euro 35,50 + iva fatturata a partire dal conto n.3/08 fino al conto n.4/09, nonché ha corrisposto un indennizzo di euro 316,00 a fronte della sospensione del servizio telefonico.

Pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. non ha provveduto successivamente alla regolarizzazione della posizione contabile, perseverando, di conseguenza, nella fatturazione di importi indebiti in quanto inerenti ad un prodotto mai richiesto.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) il rimborso degli importi fatturati e pagati a partire dal conto n.5/09 imputatati a titolo di addebito "*rata PC Alice*", mai richiesto; 2) lo storno dell'importo di euro 285,15 + iva fatturato nel conto n.2/10 a titolo di addebiti "*conti precedenti non pagati*"; 3) il rimborso delle spese della presente procedura.

La società Telecom Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 14 dicembre 2010, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva.

### **II. Motivi della decisione**

Nel caso di specie si deve evidenziare la condotta negligente della società Telecom Italia S.p.A. a seguito della conclusione, peraltro con esito positivo, della prima procedura

conciliativa, in quanto la predetta società, a fronte dell'impegno assunto nel verbale di accordo raggiunto del 17 giugno 2009, non ha provveduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, ma si è limitata a rettificare la contabilizzazione di alcune fatture, e precisamente dal conto n.3/08 al conto n.4/09.

Pertanto, a fronte di tale omissione, la periodicità e l'intermittenza tra i cicli successivi di fatturazione errata hanno indotto l'utente ad esperire un'ulteriore procedura conciliativa.

Dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dal sig. Esposito di richiedere il PC Alice, volontà che deve essere necessariamente esternata in una "previa ordinazione", intesa quale richiesta scritta o verbale che suggelli il consenso in qualsiasi modo acquisito, in conformità alle disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza di cui alla delibera n. 664/06/CONS.

Invero, il predetto quadro regolamentare, informato al principio di certezza giuridica e dello affidamento contrattuale, prevede a salvaguardia dell'effettiva conclusione del contratto, l'acquisizione del consenso informato del titolare dell'utenza mediante la registrazione integrale della conversazione telefonica ed il successivo invio al recapito dell'utente del modulo di conferma. Pertanto, in conformità a quanto disposto dall'articolo 7, comma 5, della delibera n.179/03/CSP, a fronte della fatturazione di importi inerenti ad un bene mai richiesto e oltretutto mai fornito, merita accoglimento la richiesta della parte istante di rimborso delle rate fatturate per il PC Alice e pagate a partire dal conto n.5/09.

Né tantomeno sussiste un documento contrattuale che attesti l'intestazione o quanto meno la riferibilità dell'utenza telefonica n. yyyy al sig. Esposito, che peraltro risiede in un'area geografica di appartenenza diversa da quella a cui fa capo il prefisso 081.

Di conseguenza, non è fondata la pretesa creditoria avanzata dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine all'importo di euro 285,15 + iva fatturato nel conto n.2/10 a titolo di addebiti "conti precedenti non pagati", con indicazione specifica alle fatture RT03649609 e RT04895627 emesse nell'anno 2008 e riferite ad un'utenza telefonica, la n. yyyy, di cui la parte istante non è stata mai intestataria.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun riscontro probatorio in ordine in ordine a quanto lamentato dall'istante;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che in assenza di prova contraria e di "previa ordinazione" come sopra specificato, la responsabilità in ordine alla fatturazione indebita di importi inerenti a servizi e beni mai richiesti e forniti è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. e che, pertanto, l'accertamento del disservizio legittima il riconoscimento del diritto dell'istante al rimborso da parte della società Telecom Italia S.p.A. degli importi fatturati e pagati a partire dal conto n.5/09 imputati a titolo di addebito PC , nonché allo storno in favore del sig. Esposito dell'importo

di euro 285,15 + iva fatturato nel conto n.2/10 a titolo di addebiti conti precedenti non pagati;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di euro 250,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Liguria, e che l'utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità in regione diversa da quella di residenza;

;

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**

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dal sig. Esposito in data 12 ottobre 2010, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'utente mediante lo storno dell'importo di euro 285,15 + iva fatturato nel conto n.2/10 a titolo di "*addebiti conti precedenti non pagati*" ed il rimborso degli importi fatturati e pagati a partire dal conto n.5/09 imputati a titolo di "*addebito rata PC Alice*".

2. La predetta società è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 250,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS.

Le somme computate a titolo di rimborso di cui al punto 1) 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'art. 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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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'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.

Napoli, 20 gennaio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola