

Delibera n. 21/11/CIR

Definizione della controversia Perspective S.r.l./Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 10 marzo 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 "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 presentata il 17 gennaio 2008, per la definizione, ai sensi dell'articolo 13 del citato regolamento, della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A., avente ad oggetto la contestazione di traffico anomalo e la conseguente sospensione del servizio per morosità;

VISTA la nota dell'11 febbraio 2008, con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della

deferita controversia, essendo stato preliminarmente esperito un tentativo di conciliazione tra le parti senza che fosse raggiunto un accordo;

UDITA le parti nel corso dell'udienza del 27 febbraio 2008;

CONSIDERATO che la società convenuta non ha prodotto alcuna memoria difensiva;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società Perspective S.r.l., intestataria dell'utenza telefonica numero xxx, con l'operatore Telecom Italia S.p.A., con l'istanza del 17 gennaio 2008 contestava la fatturazione di importi anomali e la sospensione della linea.

In particolare l'utente, nell'istanza, rappresentava quanto segue:

In data 12 dicembre 2003 attivava con l'operatore Telecom Italia S.p.A. la linea dati hdsl "da adibire ad uso dei pc". Immediatamente si rilevavano malfunzionamenti.

A novembre 2004 perveniva il conto telefonico numero 6/04 (relativo al bimestre agosto-settembre 2004) con un importo totale di euro 7.663,00. L'importo esoso era da attribuirsi a traffico dati in roaming internazionale.

Il 5 gennaio 2005 perveniva il conto numero 1/05 con un importo di euro 2.180,50 sempre attribuibile a traffico dati in roaming internazionale.

A marzo perveniva il conto 2/05 con l'importo di euro 744,00.

La società contestava tutte le fatture e l'operatore Telecom Italia S.p.A. riconoscendo la propria responsabilità nell'accaduto, proponeva "una composizione bonaria della vicenda pari al 30% sulle fatture in sospeso".

Da un esame dei tabulati emergeva che i collegamenti risultavano effettuati nelle ore notturne quando i computer della società erano spenti e "risultavano effettuati a target point dello stesso tipo".

In data 26 gennaio 2006 la società riceveva un'ulteriore proposta transattiva da parte dell'operatore Telecom Italia S.p.A. "per il 50% delle somme".

"In data 11 dicembre 2006 l'operatore Telecom Italia S.p.A. sospendeva l'utenza nonostante fosse in corso un procedimento extragiudiziale e soprattutto riguardante un'altra linea dati hdsl".

L'utente denunciava altresì la vicenda presso la polizia postale.

In data 27 febbraio 2008 si teneva presso questa sede l'udienza di discussione alla quale la parte istante non presenziava, avendo comunicato per le vie brevi la propria indisponibilità, e l'operatore Telecom Italia S.p.A. dichiarava che: "gli addebiti risultano essere regolari come anche le sospensioni per mancata corresponsione degli importi richiesti. Anche a seguito della variazione di consistenza per raggiungere numerazioni aggiuntive con riferimento al contratto in essere, come richiesto dal cliente, non risultano criticità, tuttavia nonostante l'evidenziata regolarità dell'operato di Telecom Italia, quest'ultima si rende disponibile ad esplorare una soluzione bonaria della vertenza".

In esito alla predetta udienza le parti chiedevano un termine per poter valutare eventuali soluzioni in via transattiva della vertenza; in data 20 marzo 2009 Telecom Italia comunicava l'impossibilità di addivenire ad un accordo.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto dichiarato dalle parti nel corso dell'istruttoria l'oggetto della controversia può ritenersi circoscritto alla richiesta da parte della società Perspective S.r.l. nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., previo accertamento della infondatezza degli addebiti per traffico internazionale, di riattivazione della linea e risarcimento danni.

In via preliminare, occorre precisare che in ordine al risarcimento danni non risulta essere competente questa Autorità, bensì l'Autorità Giudiziaria Ordinaria, riservandosi questa Autorità di discernere in merito esclusivamente ad ipotesi di indennizzo o di rimborso da parte dell'operatore in base a quanto stabilito dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Pertanto la richiesta di risarcimento del danno non può essere accolta in questa sede.

Tuttavia, in riferimento ai fatti di cui in oggetto, preme anche sottolineare che, in via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo 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; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313); la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica.

L'operatore, tuttavia può – perlomeno parzialmente – escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. (delibera n. 10/03/CIR - articolo 6 delibera 179/03/CSP - delibera 418/07/CONS,).

In riferimento ai fatti oggetto di contenzioso, l'operatore Telecom Italia S.p.A. si limita ad escludere la propria responsabilità asserendo la regolarità degli addebiti e delle sospensioni per mancata corresponsione, ma non fornisce alcuna prova a conferma di quanto dichiarato. Ne consegue che, in assenza di tutte le summenzionate condizioni, la responsabilità in ordine ai fatti controversi è da attribuirsi all'operatore.

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;

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., per i fatti di cui in premessa, è tenuta a:

- a) stornare gli importi contestati dall'utente, in particolare euro 7.663,00 (conto 6/04), euro 2.180,50 (conto 1/05), euro 744,00 (conto 2/05);
- b) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 per le spese di procedura.

L'importo di cui al punto b) dovrà essere corrisposto dalla società Telecom Italia S.p.A. mediante assegno bancario intestato all'istante, entro 60 giorni a decorrere dalla notifica della presente.

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.

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 pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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, 10 marzo 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola