

DELIBERA N. 45/09/CIR

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 luglio 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'art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 22 febbraio 2008 (prot. n. 9972/08/NA) con la quale il Sig. XXX 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 marzo 2008 (prot. n. U/14276/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 15 aprile 2008;

PRESO atto della mancata costituzione della parte istante nella predetta audizione;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nell'udienza del 15 aprile 2008;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il Sig. XXX, titolare dell'utenza n. YYY, nella propria istanza ha rappresentato quanto segue:

1. a partire dal conto n. 6/02 la società Telecom Italia S.p.A. addebitava somme relative a traffico internazionale;
2. l'addebito dei suddetti importi avveniva in modo arbitrario ed ingiustificato, avendo la parte istante precedentemente richiesto all'operatore la disattivazione delle numerazioni a sovrapprezzo e/o a tariffazione speciale;
3. in sede di reclamo l'istante dava evidenza del pagamento parziale degli importi addebitati, decurtando dalle somme fatturate quelle oggetto di contestazione;
4. nelle more della procedura conciliativa l'operatore, in data 19 ottobre 2007, procedeva alla sospensione, senza preavviso, della linea telefonica, riattivata il 24 ottobre 2007 previo intervento del Corecom Abruzzo;
5. nella fattura emessa in data 9 gennaio 2008 la società addebitava la somma di euro 9,00 oltre iva a titolo di "spese riattivazione servizio";
6. per quanto detto l'istante chiede i) lo storno delle somme contestate e la restituzione degli importi indebitamente corrisposti; ii) il riconoscimento di un equo indennizzo per l'illegittima sospensione della linea telefonica, oltre al risarcimento del danno derivante dalle inadempienze contrattuali perpetrate dalla società Telecom Italia S.p.A.; iii) l'effettiva attivazione del sistema di disabilitazione delle numerazioni a sovrapprezzo e/o a tariffazione speciale, comprese quelle oggetto di contestazione; 4) il rimborso delle spese sostenute per l'espletamento dell'intera procedura.

Telecom Italia S.p.a, in sede di udienza, si è limitata a formulare una proposta transattiva da sottoporre all'attenzione dell'istante ai fini di un componimento bonario della controversia, riservandosi di comunicare al responsabile del procedimento l'eventuale raggiungimento di un accordo transattivo.

Tuttavia, il termine fissato in sede di audizione è decorso senza alcuna comunicazione delle parti circa il componimento della controversia in via amichevole. Solo con nota registrata al protocollo dell'Autorità n. 15062 del 26 febbraio 2009 l'istante dichiarava di non aver raggiunto alcun accordo transattivo e, pertanto, insisteva nelle richieste di definizione della controversia con provvedimento dell'Autorità.

II. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Sulla base degli scritti difensivi prodotti e delle dichiarazioni rese nel corso dell'audizione tenutasi in data 15 aprile 2008 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

▪ In relazione alle somme contestate ed addebitate nei conti nn. 6/02, 1-2-3-4-5-6/03, 1-2-3-4-5-6/04, 1-2-3-4-5-6/05, 1-2-3-4-5-6/06, 1-2-3-4-5-6/07 e n. 1/08 relative a traffico satellitare internazionale, le richieste formulate dalla parte istante, in tal sede, meritano accoglimento. Orbene, in giurisprudenza è ormai pacifico che 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 (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). Conformemente al consolidato orientamento giurisprudenziale, anche questa Autorità ha più volte ribadito che la fattura, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e che 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.

Nel caso in esame la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito nessun elemento probatorio atto a dimostrare l'esattezza delle somme fatturate, limitandosi a riferire, in sede di gestione del reclamo che *“dopo aver effettuato le opportune verifiche non sono emersi elementi che ci consentono di accogliere la Sua richiesta”*. La regolarità degli addebiti è stata altresì confermata in sede di audizione, ma alcuna documentazione è stata depositata a sostegno di quanto dichiarato; la società si limita a formulare una proposta transattiva ai fini di un componimento bonario della vertenza.

D'altro canto ulteriori dubbi sulla legittimità degli addebiti derivano dal fatto che sulla utenza interessata fosse attivo il blocco delle chiamate, come comprovato dalla lettera inviata dalla Telecom Italia S.p.A. in data 9 agosto 2003, prodotta dall'utente, con la quale la società comunicava al proprio cliente l'attivazione del servizio di disabilitazione permanente verso le numerazioni internazionali e/o a tariffazione speciale.

▪ Trova altresì accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante in relazione alla sospensione della linea telefonica per il periodo dal 19 al 25 ottobre 2007. Sul punto, l'articolo 5 commi del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, premesso l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso,

dispone che l'operatore può procedere alla sospensione solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. In ogni caso *“non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione”* (articolo 5 comma 2 lettera b). Nel caso prospettato, l'istante ha documentato il puntuale pagamento delle fatture per le parti non contestate, nonché l'intervento del Corecom Abruzzo che, in sede conciliativa, ha richiesto la riattivazione del servizio, illegittimamente interrotto.

▪ Infine, la richiesta di risarcimento non può essere accolta in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova atto a comprovare la regolarità degli addebiti contestati dalla parte istante;

RITENUTO che per la responsabilità accertata in capo alla Telecom Italia S.p.A. per la illegittima sospensione del servizio la predetta società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo, da computarsi in applicazione dell'articolo 27 delle condizioni generali di contratto;

RITENUTO, inoltre, che i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfettario delle spese sostenute dall'utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, in considerazione del fatto che lo stesso ha presenziato solo all'udienza di conciliazione presso il Co.re.com. dell'Abruzzo, affrontando, quindi, esclusivamente le spese di viaggio per recarsi in tale sede;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

la società Telecom Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata in data 22 febbraio 2008 dal sig. XXX, è tenuta a:

- stornare l'importo di euro 10,80 compresa Iva addebitato con il conto n. 1/08 a titolo di "spese riattivazione collegamento";
- stornare gli importi addebitati con i conti nn. 3/07, 4/07 e 5/07 per traffico verso "1033 internazionali" e "1033 a satellitari internazionali", per complessivi euro 69,51 compresa Iva;
- rimborsare le somme addebitate con i conti nn. 1/07 e 2/07, 1/06, 2/06, 3/06, 4/06, 5/06 e 6/06, 1/05, 2/05, 3/05, 4/05, 5/05 e 6/05, 1/04, 2/04, 3/04, 4/04, 5/04 e 6/04, 1/03, 2/03, 3/03, 4/03, 5/03 e 6/03 e n. 6/02 per traffico verso "numeri speciali di Telecom Italia", per complessivi euro 111,93 compresa Iva;
- corrispondere l'indennizzo per la indebita sospensione del servizio, pari ad euro 42,49, computato moltiplicando la metà del canone mensile (euro 6,07) per il numero di giorni di indebita sospensione della linea (n. 7), oltre all'importo di euro 50,00 per spese di procedura;
- attivare, qualora non avesse già provveduto, il sistema di disabilitazione delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo, comprese quelle oggetto di contestazione, nelle modalità richieste dalla parte istante.

Gli importi da corrispondere all'utente a titolo di rimborsi o indennizzi ai sensi della presente delibera dovranno essere maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia e fino alla data di effettiva erogazione.

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.

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

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, 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 luglio 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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