

DELIBERA N. 47/09/CIR

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

L'AUTORITA'

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 l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS " Regolamento in materia 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 12 febbraio 2009 (Prot. n. 11272/09), 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., avente ad oggetto l'indebita fatturazione di importi inerenti a traffico telefonico verso direttrici internazionali e numeri speciali, nonché l'illegittima sospensione della linea telefonica a seguito del mancato pagamento delle somme contestate;

VISTA la nota del 19 marzo 2009, con cui la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 25 maggio 2009.

UDITE entrambe le parti nell'udienza del 25 maggio 2009;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza n. YYY, ha rappresentato quanto segue:

1. nelle fatture relative ai bimestri dal terzo 2007 al primo 2008 la società Telecom Italia S.p.A. richiedeva il pagamento di somme relative a traffico telefonico generato verso numerazioni speciali e direttrici internazionali per un ammontare complessivo pari ad Euro 593,95;
2. in data 26 giugno 2007, resosi conto delle indebite fatturazioni presenti nei conti 3/07 e 4/07, contestava telefonicamente all'operatore tali addebiti;
3. a seguito di tale reclamo, l'operatore del servizio assistenza clienti riconosceva che le telefonate contestate non erano mai state effettuate dal sig. XXX e gli comunicava che, nella prima fattura utile, le somme precedentemente addebitate, oggetto di contestazione, sarebbero state stornate;
4. nonostante ciò, la Società non provvedeva all'accredito degli importi convenuti tanto che il sig. XXX si vedeva costretto a sollecitare, via fax, l'invio della bolletta con i predetti storni;
5. malgrado i ripetuti reclami dell'utente, l'operatore continuava a fatturare traffico verso numeri speciali e satellitari;
6. in data 2 agosto 2007, la società Telecom S.p.A. informava telefonicamente il sig. XXX del continuo generarsi di traffico verso numerazioni speciali e pertanto, a scopo cautelativo, inibiva il traffico in uscita;
7. a seguito della successiva ricezione di fatturazione inerente ad importi non dovuti, l'istante, onde evitare la sospensione del servizio telefonico, provvedeva al pagamento parziale delle predette fatture decurtando dall'intero ammontare le somme non riconosciute, provvedendo puntualmente ad inviare le ricevute dei pagamenti parziali all'operatore;
8. l'operatore, in data 20 novembre 2007, sospendeva completamente la linea telefonica, provvedendo a riattivarla solo in data 22 aprile 2008, a seguito di adozione di provvedimento temporaneo da parte del Corecom Lazio;
9. in data 17 dicembre 2007 l'utente riceveva una lettera di costituzione in mora da parte della Società di recupero crediti Euro Service con la quale si ingiungeva il pagamento di Euro 648,49;
10. in data 3 febbraio 2008 l'istante esperiva tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Lazio conclusosi negativamente;

11. a partire dal mese di ottobre 2008 veniva disposto il blocco delle chiamate verso numeri internazionali nonostante il sig. XXX avesse regolarmente pagato le fatture successivamente alla riattivazione del 22 aprile 2008;

12. per quanto sopra esposto, l'utente, ritenendo: 1) legittimo il pagamento parziale delle fatture emesse dalla società Telecom Italia S.p.A. in quanto le somme decurtate sono relative a traffico telefonico non riconosciuto; 2) illegittima la sospensione della linea telefonica intervenuta nelle more della procedura di reclamo, richiede, mediante l'intervento di questa Autorità, la liquidazione di Euro 20.000 a titolo di risarcimento danni, nonché lo storno degli importi residui.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza, ha rappresentato quanto segue:

1. ribadiva la corretta imputazione degli addebiti rappresentando che la linea dell'utente era dotata di disabilitazione a chiave numerica idonea a bloccare qualsiasi chiamata ad eccezione delle chiamate locali con PIN personale e che il blocco delle chiamate internazionali è stato disposto successivamente al rilevamento di un traffico anomalo verso la Germania.

2. nonostante tali premesse, la società a titolo conciliativo si impegnava a stornare tutte le morosità pendenti pari ad Euro 593,95 mediante emissione di una nota di credito per la regolarizzazione contabile- amministrativa dell'utente e ad interrompere ogni azione di recupero credito nei suoi confronti;

3. in merito alla sospensione della linea telefonica, la società proponeva la corresponsione di una somma pari ad Euro 1.560,00 a titolo d'indennizzo;

4. la società si impegnava, altresì, a corrispondere un rimborso delle spese di procedura pari ad Euro 200,00, nonché a riattivare le chiamate internazionali.

La predetta proposta transattiva formulata dalla società Telecom Italia S.p.A. non è stata accettata da parte istante.

II. Risultanze istruttorie

Sulla base delle risultanze istruttorie emerse dalla documentazione prodotta da parte istante nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 25 maggio 2009 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

I. la parte istante disconosce le somme addebitate nei conti dal 3/07 al 1/08 in quanto afferenti a traffico telefonico, mai effettuato, verso numerazioni speciali e satellitari; in merito sono state prodotte tutte le fatture emesse dall'operatore ed oggetto di contestazione, nonché copia delle denunce che l'utente ha sporto nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. presso la Polizia Postale di Frosinone oltre che innanzi al Commissariato di Cassino. Sono state altresì depositate, al fine di provare la fondatezza di quanto denunciato, copia dei bollettini postali relativi al pagamento parziale degli importi addebitati in fattura;

II. la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria esplicativa né specifica documentazione in merito a quanto sostenuto dalla parte istante; ha meramente ribadito, nel corso dell'audizione, la correttezza delle somme addebitate nei conti contestati.

III. Motivi della decisione

▪ In via generale, 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*). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente 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*).

▪ Alla luce della richiamata giurisprudenza, gli obblighi del gestore non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico e delle apparecchiature, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi. Ne discende che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura per chiamate effettuate verso numerazioni speciali e/o satellitari, qualora il traffico contestato sia riconducibile a probabili intrusioni esterne sulla linea. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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. si è limitata a ribadire, nel corso dell'udienza, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito alcuna documentazione né ha prodotto alcun elemento probatorio attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo in tal modo la sicurezza della linea da

possibili intrusioni, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

▪ Si deve altresì rilevare che la sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza in epigrafe è illegittima in pendenza di formale reclamo e di pagamento parziale degli importi non contestati, in ossequio a quanto disposto dall'Allegato 4 Parte A del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, in forza del quale *“L’Autorità autorizza l’applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate per l’utilizzo della rete telefonica fissa. Tali misure garantiscono che l’abbonato sia informato con debito preavviso dell’interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, ripetuti ritardi di pagamento o ripetuti mancati pagamenti, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato”*. L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo; lo stesso è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Ad ulteriore suffragio di ciò si deve evidenziare che, a mente dell'art. 5, comma 1, della Delibera n. 173/07/Cons *“Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento.”* Il comma 2, lett.a, dello stesso art. 5 dispone che *“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 artt. 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 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.”* Atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non era legittimata a sospendere la linea telefonica, il pregiudizio derivante dall'indebita interruzione è stato riconosciuto in sede di udienza, per espressa ammissione di controparte. Pertanto, in applicazione dell'articolo 27 delle condizioni generali di contratto *“qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto per ogni giorno solare di sospensione indebita”*.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione difensiva e probatoria relativamente al traffico registrato verso numerazioni speciali e satellitari, oggetto di contestazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento, ed in assenza di prova contraria, non risulta fondata la pretesa creditoria della società Telecom Italia S.p.A.;

RILEVATO che la società ha illegittimamente sospeso la linea telefonica in pendenza della procedura di reclamo e che pertanto debba provvedere a corrispondere gli indennizzi contrattualmente previsti;

CONSIDERATO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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”*. Pertanto, domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

RITENUTO che l'indennizzo e/o 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;

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

1. In accoglimento dell'istanza formulata in data 12 febbraio 2009 dal sig. XXX, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno di tutti gli importi, comprensivi di Iva, relativi al traffico registrato verso numerazioni speciali di altri operatori e direttrici internazionali – satellitari, fatturati nei conti n. 3/07, 4/07, 5/07, 6/07 e 1/08 relativi all'utenza YYY e a cessare ogni azione di recupero crediti.
2. La predetta Società è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, al sig. XXX l'indennizzo di Euro 934,78, computato moltiplicando l'importo di Euro 6,07, pari al 50% del canone mensile di Euro 12,14 per n. 154 giorni di mancata fruizione del servizio, per il periodo di riferimento – 20 novembre 2007 al 22 aprile 2008 -, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27 delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia S.p.A.. Tale somma dovrà essere

maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. La società è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, la somma di Euro 100,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.
4. La società è tenuta, inoltre, alla riattivazione di tutte le direttrici di traffico.
5. La Società è tenuta 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. 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 luglio 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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