

DELIBERA N. 48/09/CIR

Definizione della controversia Di Bari / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua 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'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";

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 giorno 4 marzo 2008 (prot. n.12009), 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 30 aprile 2008 (prot. n. 26123) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 in data 7 maggio 2008;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 7 maggio 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, nonché delle risultanze dell'audizione tenutasi in data 7 maggio 2008 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

il Sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. YYY, rappresentava di avere ricevuto, nel mese di giugno 2007, presso il proprio domicilio la fattura Telecom Italia n. XL0002485 di Euro 1.100,00, contenente l'addebito dei canoni telefonici relativi al periodo 1 aprile 2007 - 31 maggio 2007, comprensivi di telefonate non fatturate in precedenza e relative al periodo di luglio 2006 – dicembre 2006, con un importo pari ad Euro 687,33.

In particolare, il Sig. XXX, in data 7 febbraio 2007, rivolgendosi al Call center di Telecom Italia, evidenziava l'assenza della documentazione di dettaglio del traffico telefonico. Pertanto, si rivolgeva ripetutamente, in data 5 luglio 2007 e 9 luglio 2007, al servizio assistenza clienti, al fine di sollecitare l'invio della suddetta documentazione, contestando, inoltre, l'illegittimità del comportamento del gestore.

L'istante sottolineava che la mancata fatturazione nel periodo di competenza aveva generato un aumento di reddito del medesimo con conseguenti ripercussioni sul bilancio, determinato dalle sanzioni amministrative tributarie.

Più specificamente, l'istante, in qualità di rappresentante di commercio, evidenziava la necessità di una fatturazione regolare, necessaria ai fini fiscali per la predisposizione della dichiarazione dei redditi, essendo il proprio reddito soggetto all'IVA quale "reddito d'impresa". L'istante chiedeva, mediante l'intervento di questa Autorità, un rimborso di Euro 682,76 più iva, per mancata fatturazione nei termini previsti, oltre che il risarcimento del danno subito.

In sede di audizione, tenutasi in data 7 maggio 2008, la parte istante, nel riportarsi integralmente a quanto dedotto ed argomentato nell'istanza introduttiva del presente procedimento, ribadiva le richieste già formulate, evidenziando, in particolare, l'inadempimento posto in essere da Telecom Italia S.p.A., in ordine alla scorretta ed irregolare fatturazione.

Nel corso dell'audizione, la società Telecom Italia S.p.A. ha contestato quanto dedotto dalla controparte, poiché trattasi di consumi effettuati e non pagati in precedenza dall'istante a causa di un disallineamento del sistema, che ha posticipato esclusivamente l'emissione della fattura.

La società Telecom Italia S.p.A., inoltre, in ottica bonaria in tale sede si era resa disponibile a riconoscere all'istante un bonus di traffico pari ad Euro 150,00.

2. Risultanze istruttorie.

In base alla documentazione disponibile in atti ed alle dichiarazioni rese in udienza, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di ritardata fatturazione. In particolare, sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese in sede di udienza è risultato che, nel caso di specie, a seguito del reclamo della cliente in merito al traffico addebitato sotto la voce “telefonate non fatturate in precedenza” la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a comunicare la regolarità degli addebiti contestati, senza fornire alcun supporto probatorio al fine di dimostrare la correttezza degli addebiti stessi.

3. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via di principio si rileva che, sulla base di un consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947), l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idonea a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma rappresenta soltanto 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).

Conformemente a quanto pronunciato in sede giurisprudenziale, anche questa Autorità ha ribadito più volte che la fattura 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. Nel caso in esame, tuttavia, Telecom Italia S.p.A. non ha fornito nessuna elemento probatorio atto a dimostrare l’esattezza degli importi fatturati, né con riferimento alla effettiva correttezza degli stessi, né sotto l’ulteriore aspetto della assenza di precedenti pagamenti relativamente a tali addebiti. Va poi considerato che l’articolo 60, comma 2, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 sancisce il diritto dei consumatori al controllo della spesa, in particolare prevedendo che *“le imprese forniscono le prestazioni e i servizi specifici in modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio”*. Ed ancora ai sensi dell’articolo 5 comma 3 del decreto legislativo 13 maggio 1998 n. 171, richiamato dall’articolo 5 comma 1 e 2 della delibera n. 78/02/CONS, *“gli abbonati hanno diritto di ricevere in dettaglio, a richiesta e senza alcun aggravio di spesa, la dimostrazione degli elementi che compongono la fattura; le fatture dettagliate*

consentono la verifica ed il controllo dei costi inerenti all'uso della rete telefonica". Nel caso di specie, invece, l'utente non è stato posto nella condizione di verificare quali conversazioni sono state ricondotte nella voce "telefonate non fatturate in precedenza" inserita nel conto emesso in data 10 gennaio 2006. Una simile inottemperanza ad un elementare principio di trasparenza non può che inficiare l'attività di gestione del reclamo da parte dell'operatore, che a fronte delle richieste di chiarimenti del cliente si è limitato ad affermare apoditticamente la correttezza degli addebiti effettuati;

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la Telecom Italia non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli addebiti oggetto di contestazione;

RITENUTO, pertanto, che dagli atti del procedimento non risulta idoneamente giustificata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A.;

RILEVATO, inoltre, che la società Telecom Italia S.p.A. non ha ottemperato all'obbligo di assicurare all'utente la possibilità di poter controllare la propria spesa telefonica, avvalendosi anche di strumenti di verifica successivi all'emissione della bolletta, idonei, in ogni caso, a garantire la massima comprensibilità della documentazione in dettaglio, non avendo fornito alcuna indicazione idonea ad evidenziare quali voci hanno comportato l'addebito nel conto n. XL00002485;

RITENUTO, quindi, che la gestione del reclamo presentato dall'utente non poteva ritenersi utilmente conclusa, stante il mancato rispetto del suddetto requisito di trasparenza, e che pertanto la sospensione del servizio intervenuta nelle more della conclusione della procedura di gestione del suddetto reclamo non può che ritenersi indebita;

PRESO ATTO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha fornito le motivazioni tecnico giuridiche in ordine alla ritardata contabilizzazione dei canoni;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto preventivamente informare l'utente in ordine alla fatturazione posticipata dei canoni pregressi, avvenuta in un'unica soluzione, ovvero avrebbe dovuto fornire, ancor prima dell'emissione del conto n. XL00002485, ogni comunicazione concernente un eventuale pagamento rateale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine all'indebita fatturazione, in un'unica soluzione, dei canoni pregressi, in quanto riferiti a periodi antecedenti di gran lunga al mese di emissione della fattura, nella specie appunto il conto n. zzz, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO che, nella fattispecie in esame, sussiste una responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 1218 c.c., in assenza di prova contraria;

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., in accoglimento dell'istanza formulata in data 4 marzo 2008 dal Sig. XXX, è tenuta a provvedere allo storno dell'importo pari ad Euro 682,76 più iva, relativo alla voce "telefonate non fatturate in precedenza" indicato nel conto n. XL00002485 inerente all'utenza telefonica n. YYY.

La società medesima è tenuta a rimborsare al Sig. XXX, a mezzo assegno bancario, l'importo di Euro 100,00 liquidato in via equitativa, per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 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 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 luglio 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola