

DELIBERA N. 49/10/CIR

Definizione della controversia
De Gregorio/Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 luglio 2010;

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

VISTA la delibera n. 182/02/CONS recante "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti", poi sostituita dalla delibera 173/07/CONS;

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 di questa Autorità al n. 0000301 del 4 Gennaio 2008, con la quale il sig. De Gregorio 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 27 febbraio 2008 prot. n. 0011007, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del menzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi per la discussione della controversia all'udienza del 18 marzo 2008;

UDITA la parte istante nell'udienza del 18 marzo 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società controparte nel corso della suindicata udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'utente De Gregorio, titolare dell'utenza n. xxxx, lamenta l'arbitrario addebito di costi ingiustificati per connessioni ad internet da parte della Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom Italia), richiedendone lo storno.

In particolare è risultato quanto segue:

i. in data 8 settembre 2005 la società Telecom Italia S.p.A. fatturava, con il conto n.RW04974387, la somma pari ad euro 941,00; la parte istante provvedeva al pagamento parziale del conto 5/05, effettuando un versamento dell'importo di euro 148,00 relativo al solo traffico riconosciuto come effettuato e disconoscendo la somma di euro 690,83 (oltre IVA) addebitata sotto la voce "servizio non fatturato in precedenza";

ii. con nota del 12 dicembre 2005, la società Telecom Italia S.p.A. confermava l'importo addebitato, sostenendo che, dai controlli eseguiti sul sistema, nessuna anomalia era emersa;

iii. il sig. De Gregorio dopo aver denunciato l'accaduto alla polizia postale, in data 13 marzo 2006, inviava alla società controparte reclamo, allegando una copia dell'esposto cautelativo e richiedendo nuovamente lo storno della somma;

Per quanto sopra esposto l'istante lamenta l'indebita fatturazione sul conto 5/05 sotto la voce "servizi non fatturati in precedenza", per un importo totale di euro 690,83 (oltre IVA), e pertanto ne richiede lo storno.

2. Motivi della decisione

L'oggetto della controversia risulta dunque essere la fatturazione indebita di importi per connessioni ad internet non riconosciuti da parte della società Telecom Italia S.p.A..

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, idonea 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).

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 fattura telefonica.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e dalle dichiarazioni rese in sede di udienza è risultato che, nel caso di specie, a seguito del reclamo della cliente in merito agli addebiti dei costi di connessioni Alice Free sotto la voce “servizi telefonici non fatturati in precedenza” la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna prova in ordine agli accertamenti compiuti, attestanti la regolarità del traffico generato dall’utenza e la correttezza dei relativi addebiti, né ha riscontrato che le “Connessioni Alice” addebitate sul conto 5/05 registravano un traffico anomalo dal costo esorbitante, palesemente eccedente il consumo medio generato dalla utenza e registrato nei periodi precedenti e successivi a quello contestati.

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, si deve evidenziare che l’attività di gestione del cliente non è stata svolta secondo il principio della trasparenza in quanto a fronte delle richieste di chiarimenti del cliente l’operatore si è limitato ad affermare apoditticamente la correttezza degli addebiti effettuati.

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun 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. 5/05 della somma pari ad euro 690,83 (oltre IVA);

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

In accoglimento dell'istanza formulata in data 4 Gennaio 2008 dal sig. De Gregorio, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno dell'importo pari ad euro 690,83 (oltre IVA) indicato nel conto n. 5/05 alla voce "traffico non fatturato in precedenza", inerente all'utenza n. xxxx.

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 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 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, 15 luglio 2010 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola