



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 495/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VOLONTARIATO IN RETE - FEDERAZIONE PROVINCIALE DI
VICENZA/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1923/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. Giancesini, in qualità di Presidente *pro tempore* dell’Ente Gestore CSV - Volontariato in Rete - Federazione Provinciale di Vicenza, del 2 agosto 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Giancesini, in qualità di Presidente *pro tempore* dell'Ente Gestore CSV - Volontariato in Rete - Federazione Provinciale di Vicenza, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 437047245 ed intestatario dell'utenza telefonica n. 0444235xxx, contesta la fatturazione arbitraria dell'importo di euro 2.703,19 iva esclusa imputato a titolo di traffico verso numerazioni internazionali nel conto n. 152825203 emesso in data 2 novembre 2015 dalla società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 10 ottobre 2015, subito dopo la mezzanotte, la predetta utenza telefonica generava un traffico anomalo ed eccedente ai consumi medi verso l'Ecuador, pur in assenza di personale presso la sede dell'Associazione. Di seguito, l'istante riceveva la fattura n. 152825203 emessa in data 2 novembre 2015 dell'importo complessivo di euro 3.489,99, di cui euro 2.703,19 iva esclusa addebitato per traffico verso direttrici internazionali, prontamente sconosciuto. Successivamente, in data 5 gennaio 2016 l'istante sporgeva denuncia presso il Compartimento della Polizia Postale e delle Comunicazioni Veneto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a titolo di traffico verso le direttrici internazionali nel conto n. 152825203 del 2 novembre 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per il disagio subito;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata del 20 settembre 2016 ha rappresentato che: *“in data 10 ottobre 2015 la scrivente contattava il cliente per informarlo della presenza di traffico anomalo sulla linea 0444235xxx. Come si evince dalla lettura del contatto telefonico, nel corso della chiamata l'operatore dell'helpdesk Tiscali indirizzava il cliente come segue: “invito a verificare il centralino chiamando un tecnico non appena andrà nella sede e propongo sospensione del servizio, indico che stiamo inserendo il barring verso le direttrici internazionali; la cliente sta aspettando il tecnico per la verifica del centralino e andrà anche a fare denuncia alla polizia postale”. Come anticipato al cliente, il 10 ottobre 2015 Tiscali bloccava la numerazione 0444235xxx. In data 14 ottobre 2015 si censiva una lettera in cui il cliente chiedeva il dettaglio del traffico anomalo al fine di allegarlo alla denuncia che intendeva presentare alla Polizia Postale. In data 2 novembre Tiscali replicava alla richiesta,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

allegando in copia il dettaglio del traffico telefonico in chiaro relativo all'utenza 0444235xxx con riferimento alla giornata del 10 ottobre 2015. Alla luce dei fatti riportati, in base alla delibera n. 600/06/CONS gli operatori sono tenuti ad effettuare il blocco automatico solo per le direttrici estere con costo superiore ai 3 centesimi al secondo IVA inclusa o 35 centesimi IVA inclusa di scatto alla risposta; sempre in base alla citata delibera, gli operatori sono tenuti a sospendere il servizio occasionalmente qualora rilevino traffico anomalo verso direttrici estere con costo superiore ai 2 centesimi al secondo IVA inclusa, in presenza di fenomeni sospetti di traffico o possibili frodi. Risulta evidente dai log come il traffico anomalo registrato in data 10 ottobre 2015 sulla risorsa del cliente rientri nella casistica sopra citata e il blocco è stato effettivamente effettuato immediatamente dopo il verificarsi dell'evento. Pertanto, la società ha agito conformemente alla normativa vigente, inoltre ha consigliato al cliente di rivolgersi alle competenti Autorità di Polizia al fine di sporgere denuncia per truffa, avendo lo stesso disconosciuto il traffico registrato. Inoltre le Condizioni Generali di Contratto prevedono all'articolo 10, che nell'eventualità in cui soggetti terzi, senza l'autorizzazione del cliente, utilizzino i servizi, il cliente, con la sottoscrizione del contratto, esplicitamente si assume la responsabilità per ogni relativa conseguenza. Per cui è onere del cliente dotarsi di misure di sicurezza tecniche, tali da scongiurare eventuali intrusioni di terzi nei propri centralini su linea pubblica. Pertanto, stando a quanto sopra, è possibile evincere che la scrivente si è conformata alle disposizioni regolamentari in materia di traffico anomalo informando il cliente al superamento della soglia, mettendo in atto il barring (blocco automatico) verso le direttrici internazionali e provvedendo in via cautelativa alla sospensione della linea; pertanto gli importi sono dovuti e Tiscali, conseguentemente, respinge la relativa richiesta di annullamento”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

Nel merito, con riferimento alla richiesta di storno degli importi fatturati nel conto n. 152825203 del 2 novembre 2015 a titolo di traffico verso direttrici internazionali, oggetto di contestazione, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, 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). Ha inoltre precisato 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”* (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

In relazione alla *res controversa* la società Tiscali Italia S.p.A. si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, nè ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo la sicurezza della linea da possibili intrusioni esterne, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

A fronte delle segnalazioni e delle richieste dell'utente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli ed accertamenti effettuati, limitandosi a produrre la documentazione di dettaglio del traffico.

Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. si è adoperata solo a predisporre prima il *barring* (blocco automatico) verso le direttrici internazionali e poi, quale misura garantista, la sospensione del servizio telefonico segnatamente all'utenza interessata, la n. 0444235xxx, omettendo però di fornire evidenza nel corso della presente procedura di una perizia tecnica attestante gli asseriti, ma non provati, controlli di rete, che inopinatamente ha asserito di essere in carico all'istante, in ragione del richiamo espresso all'articolo 10, delle Condizioni Generali di Contratto Tiscali, declinando in tal modo ogni responsabilità in ordine all'anomalia occorsa.

Dalla disamina della copia del *report* di traffico riferito all'utenza telefonica *de quo* si rileva una palese incongruenza di connessioni, a prescindere dal fatto che la maggioranza del traffico verso direttrici internazionali (Ecuador Mobile), registrato in data 10 ottobre 2015 è concentrata nella fascia notturna e nelle prime ore del mattino; inoltre sono presenti connessioni consecutive di breve durata, di pochi secondi, tutte verso un'unica direttrice.

Nel caso di specie, dunque, è possibile rilevare a carico dell'operatore la responsabilità in ordine alla scorretta gestione dell'utente, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. ha predisposto la sospensione del servizio solo nella fascia pomeridiana (ore 17.16), a distanza di due ore dall'*alert* inviato all'istante dall'*helpdesk*, ben quindici ore dopo il generarsi della prima connessione anomala, omettendo così di limitare il livello dei successivi consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno di tutti gli importi fatturati a titolo di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

traffico verso le direttrici internazionali nel conto n. 152825203 del 2 novembre 2015, può ritenersi accoglibile.

Di converso, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo di cui al punto *ii*), poiché si tratta di fattispecie non contemplata dalla delibera n. 73/11/CONS; peraltro, a fronte della fatturazione indebita non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non usufruito in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi Tiscali Italia.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato innanzi all'Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Centro Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona - Volontariato in Rete, in persona del Presidente *pro tempore*, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 437047245, mediante lo storno dell'importo di euro 2.703,19 iva esclusa imputato a titolo di traffico verso numerazioni internazionali nel conto n. 152825203 emesso in data 2 novembre 2015, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

4. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi