

DELIBERA N. 50/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STUDIO MORI & ASSOCIATI/ BT ITALIA S.P.A. (GU14 n. 141/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 aprile 2012;

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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 30 gennaio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 4616/12/NA con la quale l'ing. Mori, in qualità di rappresentante dello studio Mori & Associati, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 3 febbraio 2012 prot. n. U/5693/12/NA 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 28 marzo 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in sede di udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'ing. Mori, in qualità di rappresentante dello studio Mori & Associati, intestatario dell'utenza telefonica n.0187.1953xxx, contesta la fatturazione indebita dell'importo di euro 1.703,62 oltre iva emessa dalla società BT Italia S.p.A. con il conto n. A2011-543250 del 13 agosto 2011 a titolo di traffico verso numerazioni internazionali.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che a seguito della ricezione della predetta fattura, in data 30 agosto 2011 inviava alla società BT Italia S.p.A. formale reclamo a mezzo fax con il quale disconosceva gli importi fatturati per traffico verso direttrici internazionali. Successivamente in data 2 settembre 2011 l'istante sporgeva denuncia presso la sezione della Spezia del compartimento di Polizia Postale e delle Comunicazioni Liguria e provvedeva contestualmente all'invio di copia della denuncia alla società BT Italia S.p.A.; in riscontro alla predetta segnalazione, in data 19 settembre 2011 la società BT Italia S.p.A. confermava la regolarità del traffico e di conseguenza la correttezza della fatturazione.

In data 5 ottobre 2011 l'istante provvedeva al pagamento parziale della fattura n. A2011-543250 del 13 agosto 2011 per l'importo di euro 1.026,51; successivamente al rientro della numerazione in Telecom Italia, avvenuto in data 19 gennaio 2012 provvedeva al pagamento dell'importo residuo di euro 2.044,34 a mezzo bonifico bancario del 6 marzo 2012.

Pertanto, l'istante ha richiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita alle utenze in epigrafe, mediante il rimborso dell'importo di euro 1.703,62 oltre iva, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 28 marzo 2012, a mezzo email del 9 febbraio 2012 ha confermato la sussistenza del traffico verso direttrici internazionali e la correttezza della fatturazione sulla base della documentazione di dettaglio del traffico, inviata in allegato a mezzo posta elettronica.

II. Motivi della decisione

Nel merito, con riferimento alla richiesta di rimborso dell'importo di euro 1.703,62 oltre iva 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 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 BT 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 in tal modo 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 di chiarimenti dell'utente, il gestore ha omesso di fornire informazioni dettagliate e di comunicare gli esiti degli eventuali controlli ed accertamenti effettuati, limitandosi a produrre la documentazione di dettaglio del traffico.

Dalla disamina del report di traffico si rileva una palese incongruenza di dati, a prescindere dal fatto che la maggioranza del traffico verso direttrici internazionali, circoscritto nel periodo temporale intercorrente dal 9 luglio 2011 al 12 luglio 2011 è concentrata nella fascia notturna e nelle prime ore del mattino; infatti ad esempio in data 9 luglio 2011 alla ora 3.43.51 sono presenti due collegamenti della durata rispettiva di 470 e 474 secondi, senza alcun intervallo temporale. Parimenti in data 12 luglio 2011 alle ore 4.43.58 è presente una connessione di 1.885 secondi che si aggiunge a quella successiva della durata di 1.827 registrata alle ore 4.44.37.

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 BT

Italia S.p.A. avrebbe dovuto garantire almeno uno strumento o una modalità tale da consentire all'utente di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, in conformità a quanto disposto dall'articolo 6, comma 1, della delibera n.179/03/CSP.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza della configurazione del servizio in centrale e dei relativi addebiti, oggetto di contestazione;

RILEVATO che la predetta società non ha garantito all'utente la possibilità di controllare la propria spesa telefonica, avvalendosi anche di strumenti di verifica successivi all'emissione della bolletta, idonei, in ogni caso, a consentire la controllabilità della documentazione in dettaglio;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione degli importi inerenti al traffico verso direttrici internazionali relativi alla fattura n. A2011-543250 del 13 agosto 2011;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile riferita alle utenze in epigrafe, mediante il rimborso dell'importo di euro 1.703,62 oltre iva inerente alla fattura n. A2011-543250 del 13 agosto 2011, e alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali per l'esperimento della procedura conciliativa presso il Corecom Liguria e per la presente procedura;

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

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 30 gennaio 2012 dall'ing. Mori, in qualità di rappresentante dello studio Mori & Associati, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante il rimborso dell'importo di euro 1.703,62 oltre iva, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della 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'articolo 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'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 20 aprile 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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