

DELIBERA n. 51/08/CIR  
definizione della controversia Riccobono / Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 luglio 2008;

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 13 settembre 2007 prot. n. 55098/07/NA con la quale il sig. XXX, rappresentato dalla Federconsumatori di Viterbo, 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 25 settembre 2007 prot. n. U/56811/07/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 17 ottobre 2007;

VISTA la successiva nota dell'11 ottobre 2007 prot. n. 60117, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. chiedeva a questa Autorità il differimento dell'audizione ad altra data a causa di sopravvenuti ed improrogabili impegni;

VISTA la nota del 12 ottobre 2007 prot. n. 60251, con la quale la Federconsumatori provinciale di Viterbo, in rappresentanza dell'utente, ha presentato memoria conclusiva, ad integrazione dell'istanza prodotta;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nell'udienza fissata successivamente per il giorno 30 ottobre 2007;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal relativo verbale di audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 30 ottobre 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, contestava la fatturazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di importi relativi a traffico telefonico non generato dalla predetta utenza, in ragione dell'attivazione sulla stessa del servizio di preselezione automatica con la società Tele 2 Italia S.p.A.; lamentava, altresì, l'indebita sospensione del servizio telefonico per un totale di 58 giorni.

In particolare l'utente, con nota del 12 ottobre 2007, ad integrazione dell'istanza prodotta, ha rappresentato che:

a) in data 29 novembre 2006, a seguito di trasloco della linea avvenuto in data 24 novembre 2006, sottoscriveva un contratto per la fornitura del servizio voce ed Adsl con l'operatore Tele2 Italia S.p.A., e per l'effetto, riceveva la fatturazione da parte della società Tele 2 Italia S.p.A. dei relativi consumi per il periodo di riferimento \*27 novembre 2006 – 22 marzo 2007\*;

b) a partire dal mese di marzo 2007, la società Telecom Italia S.p.A. con il conto n.2/07 fatturava non solo importi relativi al canone, ma anche quelli inerenti a traffico telefonico: traffico quest'ultimo che veniva regolarmente generato nel periodo di riferimento \*27 novembre 2006-22 marzo 2007\* e correttamente fatturato dalla società Tele 2 Italia S.p.A. con il conto n. 23550838902, come si evince da documentazione allegata agli atti;

c) repentinamente l'istante, data evidenza di usufruire del servizio in CPS con Tele 2 Italia S.p.A., provvedeva al pagamento parziale limitatamente agli importi riconosciuti, addebitati nella fattura n. RW01851003 emessa da Telecom Italia S.p.A. in data 8 marzo 2007;

d) la società Telecom Italia S.p.A., senza tener conto di quanto reclamato dall'utente, emetteva in data 9 luglio 2007 il conto n. 4/07, con il quale fatturava nuovamente importi inerenti a traffico telefonico non riconosciuto; pertanto, l'utente provvedeva ad inoltrare reclamo e a pagare parzialmente la suddetta fattura decurtando dalla stessa gli importi non riconosciuti;

e) in data 25 luglio 2007, in pendenza della procedura conciliativa, la società Telecom Italia S.p.A. sospendeva il servizio, ripristinato poi successivamente in data 20 settembre 2007 a seguito di provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Lazio.

- La Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza del 30 ottobre 2007, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine alla fatturazione di traffico inerente all'utenza interessata, ma si è limitata a riferire che *“in considerazione di quanto appreso dalla memoria di controparte, procederà alle verifiche del caso per controllare se il cliente abbia effettuato traffico con Telecom Italia nonostante l'attivazione della CPS con Tele2 Italia S.p.A. Al riguardo la società chiede un termine di trenta giorni per addivenire ad una composizione bonaria della controversia”*.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma è solo un atto unilaterale, di natura contabile, diretto a comunicare all'utente la prestazione già eseguita ed il convincimento dell'operatore telefonico; è quindi rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cassazione Civile, sez. III, sentenza del 17/02/1986, n. 947).

Tanto premesso l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, qualora venga contestato il suo ammontare da parte dell'utente, vige in capo al fornitore del servizio telefonico (Cassazione Civile, sez. III, sentenza del 28/05/2004, n. 10313).

Nel caso di specie la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a dimostrare la correttezza degli addebiti contestati, né ha documentato, attraverso tabulati o schermate, l'effettività del traffico generato dall'utenza sulla base della digitazione del codice “1033” che, di prassi, esclude l'operatività del servizio di preselezione automatica con altro operatore. La società medesima non ha dato, altresì, evidenza delle ragioni che hanno determinato la sospensione del servizio disposta nelle more della procedura conciliativa, a fronte di un pagamento parziale delle fatture oggetto di contestazione.

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza in epigrafe per il numero di 58 giorni nel periodo di riferimento (\*25 luglio 2007 – 20 settembre 2007\*) è da considerarsi illegittima ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'articolo 27 delle condizioni generali di abbonamento della Telecom Italia S.p.A..

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio nonostante l'impegno assunto dalla stessa, in sede di audizione, di produrre

idonea documentazione al fine di fugare qualsiasi dubbio in relazione ai consumi di traffico; né ha assolto l'impegno di addivenire ad una composizione bonaria della controversia nel termine di trenta giorni, come richiesto nel corso dell'udienza;

CONSIDERATO che dagli atti del procedimento non risulta fondata la pretesa creditoria della società Telecom Italia S.p.A., anche in considerazione del fatto che, in assenza di prova contraria, trova piena applicazione la disposizione regolamentare di cui all'articolo 28, lettera c) della delibera n.417/06/CONS, secondo la quale *“l'operatore di accesso non effettua la tassazione e la fatturazione delle chiamate effettuate attraverso la preselezione”*;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per l'indebita fatturazione, nonché per la sospensione indebita del servizio telefonico è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno degli importi addebitati per traffico telefonico non riconosciuto nelle fatture n. RW01851008 e n. RW03409473 emesse rispettivamente in data 8 marzo 2007 e 9 luglio 2007 inerenti all'utenza: YYY, curandosi della corretta e regolare gestione amministrativa-contabile inerente alle successive fatturazioni.

La società medesima è tenuta, altresì, a corrispondere, mediante assegno bancario, al sig. XXX l'indennizzo, previsto dall'art. 27 delle condizioni generali di contratto, nella misura di Euro **435,00** per n. 58 giorni di sospensione indebita del servizio telefonico con riferimento al periodo \*25 luglio 2007-20 settembre 2007\*, nonché a rimborsare con la medesima modalità l'importo di Euro **40,00** per le spese di conciliazione sostenute dall'utente presso la Camera di Commercio di Viterbo, 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.

La somma come sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta 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, 2 luglio 2008

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

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