

DELIBERA n. 56/08/CIR
definizione della controversia Bendia/ Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITÀ

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

VISTA la delibera n. 182/02/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 27 febbraio 2007 (prot. n. 0013415/07/NA) 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, avente ad oggetto l'indebita fatturazione di traffico internet non riconosciuto;

VISTA la nota del 29 marzo 2007 (prot. n. U/0020900/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 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 questione in data 11 aprile 2007;

PRESO ATTO della mancata presenza della parte istante nella predetta audizione;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nell'udienza dell' 11 aprile 2007;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, titolare dell'utenza YYY, ha rappresentato quanto segue:

1. con le fatture n. RZ01589877 del 6 febbraio 2006 e n. RZ04083542 del 7 giugno 2006 la società Telecom Italia S.p.A. addebitava all'utente la somma complessiva di euro 1107,50 (conto n. 2/06 di euro 400,00 e conto n. 4/06 di euro 707,50); la parte istante provvedeva ad un pagamento parziale pari ad euro 170,69, disconoscendo la somma di euro 936,81 in quanto inerente a traffico ADSL mai effettuato;

2. già in precedenza, con i conti n. 2/05 e n. 3/05, l'utente riscontrava un consumo anomalo rispetto al traffico normalmente addebitato; per questo contattava la società Telecom Italia S.p.A., la quale suggeriva l'attivazione della tariffa "Alice Free";

3. nonostante l'istante avesse acconsentito all'attivazione della predetta tariffa, la società Telecom Italia S.p.A. continuava a fatturare consumi esorbitanti; in particolare, a partire dal 13 gennaio 2006, addebitava, nei conti n. 2/06 e 4/06, rispettivamente 165 ore e 302 ore di connessione, registrando, in un unico giorno, picchi di 19 ore consecutive di connessione;

4. l'utente, dopo aver contattato nuovamente l'operatore, accettava l'ulteriore proposta, formulata dalla società, di attivare la tariffa "Alice Flat"; in ogni caso, lo stesso procedeva ad un pagamento parziale delle fatture oggetto di contestazione, decurtando le somme ingiustamente addebitate, dandone puntuale evidenza ed adeguata motivazione alla società Telecom Italia S.p.A.;

5. per quanto sopra esposto l'istante ritiene legittimo il pagamento parziale delle fatture contestate non riconoscendo il traffico internet in esse addebitato.

La società Telecom Italia S.p.a, in sede di udienza, ha dichiarato quanto segue:

1. in data 15 marzo 2006 il cliente richiedeva il profilo "Alice Flat", anche se dal 24 febbraio 2006 usufruiva del profilo "Alice Free";

2. a seguito di formale reclamo inoltrato dall'istante, la società Telecom Italia S.p.A. accertava, mediante un controllo in centrale, la correttezza degli addebiti contestati nei conti n. 2/06 e n. 4/06.

II. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 11 aprile 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

a. la parte istante disconosce l'addebito di traffico internet nei conti n. 2/06 e 4/06 in quanto non corrispondente al normale consumo del servizio Adsl; in merito l'utente ha prodotto tutte le fatture emesse dall'operatore telefonico nei bimestri antecedenti nonché successivi al momento della contestazione, al fine di provare la fondatezza di quanto denunciato;

b. la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria esplicativa né specifica documentazione in merito a quanto sostenuto dalla parte istante; ha meramente ribadito, nel corso dell'audizione, la correttezza delle somme addebitate nei conti contestati all'esito dei controlli interni, che la società medesima dichiara effettuati, ancorché non provati in sede istruttoria.

III. Motivi della decisione

I. 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, diretto 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);

II. nel caso di specie la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a comunicare, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito alcun elemento probatorio idoneo a supportare la propria pretesa creditoria; né ha considerato che le connessioni internet, addebitate nei conti n. 2/06 e n. 4/06, registravano un traffico anomalo dal costo esorbitante, palesemente eccedente sia il consumo effettivo generato dall'utenza nello stesso periodo di riferimento, sia il consumo medio registrato nei periodi precedenti e successivi a quello contestato.

In merito l'utente ha dettagliatamente prodotto, nel corso dell'attività istruttoria, tutta la documentazione attestante i consumi addebitati dalla società Telecom Italia S.p.A. a partire dal conto n. 1/05, compresa l'ultima fattura relativa al periodo 01/12/06-31/01/07. Dall'analisi del carteggio emerge, *in primis*, un evidente squilibrio tra le somme addebitate nei conti n. 2/05 e 4/05 (euro 11.59 e 7.98) e quelle oggetto di contestazione (euro 275,70 nel conto n. 2/06 ed euro 505,30 nel conto n. 4/06). Allo stesso modo appare palese lo squilibrio esistente tra il consumo medio registrato sull'utenza interessata, che risulta pressoché costante e proporzionato in relazione al normale uso familiare del servizio Adsl, e quanto addebitato nel bimestre dicembre 2005-gennaio 2006 ovvero aprile-maggio 2006.

Di contro la società Telecom Italia S.p.A. ha ribadito la correttezza di tutti gli addebiti, considerato che le somme oggetto di contestazione attengono a collegamenti internet registrati in un lasso temporale in cui l'utente non usufruiva della tariffa Flat; pertanto le connessioni Adsl non riconosciute dall'istante sono avvenute regolarmente e fatturate tenendo conto della durata delle stesse.

Ciò non toglie che la società poteva quantomeno considerare l'effettiva ed inequivocabile sproporzione esistente tra l'ammontare dei conti n. 2/06 e n. 4/06 e le restanti fatture emesse sia prima che dopo la contestazione.

In proposito, a seguito di svariati solleciti, la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata ad proporre all'utente un'offerta che garantisse delle connessioni meno onerose, ma non ha provveduto a verificare se effettivamente ci fosse un uso improprio ovvero fraudolento del servizio Adsl da parte di soggetti terzi;

III. questa Autorità ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento espresso a partire dalla delibera n. 10/03/CIR, 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”*. Inoltre, conformemente a quanto pronunciato in sede giurisprudenziale, ha ribadito 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”* (delibera n. 10/05/CIR);

CONSIDERATO che la parte istante, nel contestare gli importi fatturati per traffico dati, ha dimostrato l'effettivo squilibrio esistente tra le somme contestate e quelle fatturate in relazione al normale consumo registrato sul numero di utenza in oggetto;

RILEVATO che la Telecom Italia non ha fornito un adeguato supporto probatorio comprovante la correttezza degli addebiti oggetto di contestazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento non risulta fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A, in accoglimento dell'istanza formulata in data 27 febbraio 2007 dal sig. XXX, è tenuta a provvedere allo storno dell'importo pari ad euro 936,81 quale credito residuo vantato dall'operatore e relativo al traffico internet registrato nei conti n. 2/06 e 4/06 sull'utenza n. YYY.

La predetta 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 179/03/CSP.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

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, 2 luglio 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Roberto Viola