

**DELIBERA n. 60/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ROSATO / TELECOM ITALIA S.p.A.  
(GU14 n. 784/08)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 7 maggio 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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche e integrazioni (di seguito, il Regolamento);

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 29 maggio 2008, ricevuta al prot. n. 32255, con la quale il sig. Rosato 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. (di seguito, Telecom);

VISTA la nota del 21 luglio 2008 (Prot. n. 44464), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 1 settembre 2008;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Rosato, intestatario dell'utenza n. 3338421xxx di Telecom Italia, ha contestato l'addebito di somme elevate per numerazioni speciali nella fattura del 2° bimestre 2007.

In particolare, l'utente ha spiegato di aver ricevuto la fatturazione di euro 3.235,93 per numerazioni speciali e di averla prontamente contestata, sia tramite richiesta dei tabulati all'operatore sia tramite denuncia al Commissariato di pubblica sicurezza (documenti in atti), pur versando, su richiesta dell'operatore che aveva momentaneamente sospeso la linea, un importo a titolo precauzionale di euro 900,00. Non avendo in seguito ricevuto riscontro dall'operatore alla richiesta di esame dei tabulati, l'utente ha svolto la procedura conciliativa e, all'esito negativo della stessa, si è rivolto all'Autorità in quanto Telecom Italia continuava a chiedere il pagamento delle predette somme nonché degli oneri accessori successivamente maturati per l'insoluto.

L'operatore, sentito in udienza, ha confermato di aver cautelativamente sospeso la linea e di aver richiesto un acconto di euro 900,00, ma ha affermato che il cliente aveva semplicemente richiesto una rateizzazione, senza contestare il traffico.

### **II. Motivi della decisione**

Alla luce delle risultanze istruttorie la domanda dell'istante può essere accolta.

Ed invero, contrariamente a quanto affermato dall'operatore, è chiarissima in atti la contestazione degli addebiti da parte dell'utente, il quale, nella missiva dell'8 maggio 2007, oltre a chiedere una rateizzazione, insiste comunque nella richiesta dei tabulati riferiti alle numerazioni speciali, "per poter valutare il corrispondente traffico a mio debito".

Non vi è dubbio, pertanto, sul fatto che l'utente ritenesse non corretti gli importi fatturati e anche laddove si volesse ancora discutere sul contenuto contestativo della predetta missiva, appare evidente che l'avvio della procedura di risoluzione della controversia, contenente identica domanda con richiesta di storno per non aver effettuato le chiamate in questione per un importo così elevato, risolve ogni questione interpretativa.

Ciò nonostante, il gestore ha continuato a non fornire i tabulati richiesti; pertanto, in linea con il consolidato orientamento dell'Autorità e della giurisprudenza in materia, non può che disporsi la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente.

Telecom Italia, infatti, non ha dedotto né fornito la benché minima prova in ordine alla correttezza del traffico fatturato nella fattura del II° bimestre 2007, come invece avrebbe dovuto fare in quanto, secondo la costante giurisprudenza, in caso di contestazione, nelle forme previste dal contratto, l'operatore deve fornire la prova della loro debenza, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

In giurisprudenza è infatti ormai pacifico che l'emissione della fattura 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la domanda proposta dall'utente Sig. Rosato sia da accogliere nel senso spiegato;

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 presentata dall'utente Rosato, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a regolarizzare definitivamente la posizione amministrativa dell'utente relativa alla linea telefonica n. 3338421xxx.

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 e la società è tenuta a comunicare all'Autorità l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della presente delibera.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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, 7 maggio 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola