

DELIBERA n. 62/08/CIR
definizione della controversia Artioli / Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 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 l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "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 16 aprile 2008 (prot. n. 23077/08/NA) con la quale la sig.ra XXX, rappresentata dall'associazione Federconsumatori di Modena e di Napoli, 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'addebito, nel conto n. 3/07, di traffico internet relativo al periodo di riferimento della fattura, e di quello "non fatturato in precedenza", nonché l'addebito, nel conto n.5/07, di telefonate e di connessioni internet "non fatturate in precedenza";

VISTA la nota del 5 maggio 2008 (prot. n. U/26377/08/NA), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 stessa in data 10 giugno 2008;

UDITE entrambe le parti, come si evince dal relativo verbale di audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

La Sig.ra XXX, intestataria dell'utenza telefonica n. YYY, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

a) con il conto n. 3/07 la società Telecom Italia S.p.A. addebitava la somma complessiva di Euro 535,50, di cui Euro 253,75 + iva per connessioni Alice nel periodo di riferimento *1 marzo 2007 – 30 aprile 2007* ed Euro 116,73 + iva relativi a consumi Adsl *“non fatturati in precedenza”*;

b) a seguito della ricezione della predetta fattura, in data 29 agosto 2007 l'istante sporgeva denuncia, per presunta truffa, presso la sezione di Modena del Compartimento di Polizia Postale e delle Comunicazioni, dichiarando nella stessa l'assenza di volontarietà delle connessioni generate dall'utenza stessa; a distanza di pochi giorni, in data 8 settembre 2007 provvedeva al pagamento parziale del suddetto conto per l'importo di Euro 90,92, decurtando gli addebiti contestati;

c) in data 19 settembre 2007 inoltrava formale reclamo, contestando gli importi non riconosciuti inerenti al traffico internet. In risposta al reclamo, in data 30 ottobre 2007 la società Telecom Italia S.p.A. confermava la regolarità del credito, comunicando testualmente *“di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la sua richiesta”*;

d) successivamente, con il conto n.5/07 la società Telecom Italia S.p.A. addebitava la somma complessiva di Euro 147,00, di cui Euro 30,65 + iva per telefonate *“non fatturate in precedenza”* ed Euro 8,92 + iva per connessioni Alice *“non fatturate in precedenza”*;

e) anche in relazione al suddetto conto, l'istante provvedeva in data 18 ottobre 2007 al pagamento parziale per l'importo di Euro 99,52 con decurtazione dei relativi importi disconosciuti.

- La società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza, non ha fornito alcuna prova in ordine agli accertamenti compiuti, attestanti la regolarità del traffico generato dall'utenza e la correttezza dei relativi addebiti, ma si è limitata a produrre copia della documentazione di traffico, rilevando che *“in relazione al conto n.3/07, purtroppo, probabilmente per un'anomalia sul sistema informativo, la fatturazione delle connessioni si è fermata in novembre 2006 ed infatti nel conto n. 1/07 non sono presenti costi di navigazione così come nel conto n.2/07 sono presenti solo 5 connessioni. Per tale motivo, le navigazioni sono state inserite nella fatturazione del conto n.3/07 come pregresso. A seguito dei reclami dell'utente, è stato riscontrato e verificato che non ci sono stati scambi di permuta e probabilmente che ha utilizzato il servizio non si è correttamente disconnesso. Per il conto n.3/07 la cliente ha versato a tre mesi dalla scadenza un acconto di Euro 90,92 stornando*

di fatto tutte le connessioni. Il conto n. 4/07 di Euro 97,50 non presenta addebiti né da traffico né da connessione e tutto viene recuperato nel conto n.5/07 per il quale il cliente ha versato alla scadenza Euro 99,52. Infine dal conto n.2/08 la cliente decurta l'indennità di ritardato pagamento del conto n.3/07 pari ad Euro 26,03".

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

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, idonea 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 (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437).

In conformità al predetto orientamento giurisprudenziale, questa Autorità ha ribadito più volte che la fattura telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e che la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati registrati e quelli trascritti nella fattura telefonica..

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese in sede di udienza è risultato che, nel caso di specie, a seguito del reclamo della cliente in merito alle somme addebitate nel conto n.3/07 sotto la voce "*Connessioni Alice 1/03/07-30/04/07*" e sotto la voce "*servizi non fatturati in precedenza*" 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 riscontrato che le "*Connessioni Alice 1/03/07-30/04/07*", addebitate nel conto n.3/07, 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. Al riguardo, la società poteva quantomeno considerare l'effettiva ed inequivocabile sproporzione esistente tra l'ammontare del conto n.3/07 e le restanti fatture emesse sia prima che dopo la contestazione.

Peraltro, in sede di gestione di reclamo, la società medesima non ha prodotto alcuna documentazione di traffico, né ha indicato per la voce "*servizi non fatturati in precedenza*" l'arco temporale in cui le connessioni *de quibus* sono state registrate.

In particolare, con riferimento alle connessioni relative al periodo *1 marzo 2007 – 30 aprile 2007*, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento giustificativo in ordine alla contestazione mossa dall'istante, anche in considerazione della denuncia per presunta truffa sporta dall'istante in data 29 agosto 2007, né ha provveduto ad informare l'utente in ordine al consumo anomalo, generato dalla fruizione del servizio Adsl, secondo il generale principio di trasparenza. In merito l'articolo 60, comma 2, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 sancisce il diritto dei consumatori al controllo della spesa, prevedendo che *“le imprese forniscono le prestazioni e i servizi specifici in modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio”*. Ed ancora ai sensi dell'articolo 5 comma 3 del decreto legislativo 13 maggio 1998 n. 171, richiamato dall'articolo 5 comma 1 e 2 della delibera n. 78/02/CONS, *“gli abbonati hanno diritto di ricevere in dettaglio, a richiesta e senza alcun aggravio di spesa, la dimostrazione degli elementi che compongono la fattura; le fatture dettagliate consentono la verifica ed il controllo dei costi inerenti all'uso della rete telefonica”*.

Ed ancora, come emerso in sede di audizione, dal dettaglio di traffico si evince che i servizi non fatturati in precedenza di cui al conto n.3/07 si riferiscono a connessioni pregresse inerenti al periodo *novembre 2006-febbraio 2007* e che, pertanto, non possono essere imputate a distanza di oltre tre mesi all'utente a causa di un'asserita anomalia del sistema informativo, ad ogni modo non provata in sede di contestazione.

In ordine all'importo di Euro 30,65 addebitato nel conto n.5/07 sotto la voce *“telefonate non fatturate in precedenza”* la società non ha fornito prova della regolarità del traffico e della correttezza dei relativi addebiti: dalla disamina della relativa documentazione esibita in sede di udienza si evince che tutte le telefonate sono state raggruppate in base alla tipologia, indicando la relativa data e durata nonché il numero chiamato; in ogni caso, non è riportata alcuna indicazione idonea a stabilire quale sia il costo della singola conversazione e se la relativa somma sia stata già addebitata, e quindi saldata, nelle fatture antecedenti al conto n. 5/07.

Nel caso di specie, si deve evidenziare che l'attività di gestione del cliente non è stata svolta secondo il principio di trasparenza, in quanto a fronte delle richieste di chiarimenti dell'utente l'operatore si è limitato ad affermare apoditticamente la correttezza degli addebiti effettuati, salvo fornire tardivamente la documentazione del traffico telefonico in maniera tale da rendere impossibile una qualsiasi attività di verifica da parte dell'utente.

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la società Telecom 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;

RITENUTO, pertanto, che dagli atti del procedimento non risulta giustificata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A.;

RILEVATO, inoltre, che la società Telecom Italia S.p.A. 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 massima comprensibilità della documentazione in dettaglio, né ha fornito alcuna indicazione idonea ad evidenziare quali voci hanno comportato gli addebiti contestati nei conti nn.3/07 e 5/07;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, 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 16 aprile 2008 dalla sig.ra XXX, è tenuta a provvedere allo storno dell'importo pari ad Euro 253,75 oltre maggiorazione Iva, per *“connessioni Alice relative al periodo 1 marzo 2007 – 30 aprile 2007”*, e dell'importo pari ad Euro 116,73 oltre maggiorazione iva a titolo di *“connessioni Alice non fatturate in precedenza”* di cui al conto n.3/07, nonché allo storno degli importi di Euro 30,65 ed Euro 8,92 oltre maggiorazione iva rispettivamente per *“telefonate e servizi non fatturati in precedenza”* di cui al conto n.5/07 inerente all'utenza n. YYY.

La società medesima è tenuta a rimborsare alla sig.ra XXX, a mezzo assegno bancario, l'importo di Euro **100,00** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

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.

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.

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.

Napoli, 17 luglio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola