



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 66/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

FFFF / Telecom Italia S.p.a.

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 28 giugno 2007;

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.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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza del 12 settembre 2006 prot. n. 36298/06/NA con la quale il sig. FFFF 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.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota del 21 settembre 2006 prot. n. U/0037256/07/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 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 controversia in data 25 ottobre 2006;

VISTA la nota del 23 ottobre 2006 prot. n. 43173, 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 23 ottobre 2006 prot. n. 43275, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori convocava una nuova udienza di discussione della controversia per il giorno 15 novembre 2006;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società Telecom Italia S.p.a., come si evince dal verbale di audizione del 15 novembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 15 novembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. FFFF, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 06.XXXX, lamentava 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.;

In particolare l'utente, con nota del 7 novembre 2006 ad integrazione dell'istanza prodotta, ha rappresentato che:

a) in data 12 marzo 2005 la società Telecom Italia S.p.A., a seguito di trasloco, assegnava all'istante un nuovo numero telefonico, e precisamente quello sopra



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

menzionato, in quanto l'immobile è ubicato in una zona dotata di una centrale telefonica diversa da quella adibita ad uso della precedente abitazione;

b) già prima del trasloco l'utente usufruiva del servizio di preselezione automatica con la società Tele 2 Italia S.p.A.; successivamente, a partire dal 23 marzo 2003 il medesimo servizio di CPS gli veniva attivato anche sul nuovo numero, come confermato telefonicamente dal servizio assistenza clienti Telecom ;

c) a partire dal mese di settembre 2005, la società Telecom Italia S.p.A. fatturava, non solo importi relativi al canone come di norma, ma anche quelli inerenti al traffico telefonico;

d) repentinamente l'istante, provvedendo a comunicare di usufruire del servizio CPS, richiedeva, contestualmente, alla predetta società la predisposizione di verifiche ed accertamenti in centrale al fine di riscontrare le anomalie di consumo; a fronte delle reiterate richieste di intervento, la società si limitava ad interrompere, per poi ripristinare, il servizio di preselezione automatica;

e) pur tuttavia, l'utente provvedeva a pagare le bollette relative al sesto bimestre 2005 ed al primo, secondo e terzo bimestre 2006, decurtando dalle stesse gli importi addebitati per il traffico telefonico contestato per la somma complessiva di Euro 1.541,76, dandone puntuale evidenza alla società medesima;

f) nonostante ciò, la Telecom Italia S.p.a. persisteva nel richiedere il pagamento delle somme fatturate senza tener conto di quanto reclamato dall'utente.

- La Telecom Italia s.p.a., in sede di udienza del 15 novembre 2006, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine alla fatturazione di traffico inerente all'utenza interessata, ma si è limitata a confermare la correttezza degli addebiti ed a riferire quanto confermato successivamente con nota del 2 maggio 2007, e precisamente che, *“stante la regolarità del funzionamento in centrale del dispositivo che permette al cliente di utilizzare l'altro gestore telefonico, in virtù della documentazione contabile l'istante è nella possibilità di sviluppare traffico con Telecom Italia digitando il codice 1033”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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; sono quindi rettificabili 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).

CONSIDERATO che la società Telecom Italia, anziché limitarsi a comunicare, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, avrebbe dovuto dimostrare, fornendo adeguato supporto probatorio, la corrispondenza del traffico registrato con quello realmente fruito dall'utente; nonché avrebbe dovuto documentare, 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;

CONSIDERATO 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*", in conformità con quanto disposto dall'articolo 28, lettera e) della delibera n.417/06/CONS, secondo cui "*l'operatore di accesso accerta, limitatamente al traffico di propria competenza, il verificarsi di traffico anomalo svolto sulla linea del cliente*";

RITENUTO, per quanto sopra esposto, 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*";

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, 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 dell'importo di Euro 1541,76, quale somma degli addebiti relativi al traffico non riconosciuto inerente all'utenza: 06.XXXX, intestata al sig. FFFF, 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 società medesima è tenuta a provvedere alla corretta e regolare gestione amministrativa-contabile inerente alle successive fatturazioni.

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'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, 28 giugno 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola