



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 68/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CCCC / Telecom Italia S.p.a.

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 luglio 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, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 5 gennaio 2007 prot. n. 0001016/07/NA con la quale la sig.ra CCCC 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 31 gennaio 2007 (prot. n. U/0006956/07/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 28 febbraio 2007;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota del 26 febbraio 2007 (prot. n. 0012959/07/NA), 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;

PRESO ATTO della mancata costituzione di entrambe le parti nella predetta udienza;

VISTA la successiva nota del 18 maggio 2007 (prot. n. 0032378/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto alle parti di fornire, ai sensi dell'articolo 17 comma 1 della delibera n. 182/02/CONS, idonea documentazione istruttoria ad integrazione dell'istanza prodotta;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

la sig.ra CCCC, titolare dell'utenza 06.XXXX, in considerazione di quanto asserito nell'istanza, lamenta l'arbitraria fatturazione relativa al terzo, quarto, quinto e sesto bimestre 2005, nonché quella inerente al primo, secondo e terzo bimestre 2006 emessa dalla società Telecom Italia S.p.A., dell'importo complessivo di euro 633,73, oltre I.V.A., non dovuto in quanto afferente a traffico su numerazioni speciali mai effettuato;

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) con i conti da n.3/05 a n.6/05, e da n.1/06 a n.3/06 la società Telecom Italia S.p.A. addebitava al medesimo importi indebiti per chiamate mai effettuate su numerazioni speciali per la somma complessiva di Euro 633,73, risultante dalle relative voci indicate nelle fatture di seguito riportate:

- euro 1,65 come da fattura RW02286109 del 6 aprile 2005;
- euro 29,65 come da fattura RW03694814 del 7 giugno 2005;
- euro 94,09 come da fattura RW04342685 del 5 agosto 2005;
- euro 66,46 come da fattura RW05556269 del 6 ottobre 2005;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- euro 239,44 come da fattura RW00206002 del 6 dicembre 2005;
- euro 120,16 come da fattura RW01547726 del 6 febbraio 2006;
- euro 82,28 come da fattura RW02297318 del 6 aprile 2006;

b) i suddetti importi fatturati sotto la voce “chiamate verso numerazioni speciali” registravano un traffico anomalo dal costo spesso esorbitante, palesemente eccedente il consumo effettivo generato dall’utenza medesima nello stesso periodo di riferimento, sia il consumo medio registrato nei periodi precedenti, tale da indurre la parte istante a contestare ripetutamente l’addebito delle relative somme, anche se le stesse venivano regolarmente pagate;

- La Telecom Italia S.p.A., non costituendosi nell’udienza del 28 febbraio 2007, non ha addotto alcuna giustificazione in ordine a quanto contestato dalla sig.ra CCCC, intestataria dell’utenza interessata, e non ha fornito riscontro alla successiva richiesta di integrazione istruttoria formulata da questa Autorità ai sensi dell’articolo 17 comma 1 della delibera 182/02/CONS.

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 S.p.A. non ha provato la correttezza degli addebiti contestati, né ha dimostrato, fornendo adeguato supporto probatorio, la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

corrispondenza del traffico registrato con quello realmente fruito dall'utente, in considerazione che i dati forniti dal contatore possono essere contraddetti anche da presunzioni semplici ai sensi dell'articolo 2729 c.c., quale ad esempio, come nel caso di specie, l'evidente incongruenza degli importi addebitati rispetto ai normali consumi;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento, in assenza di prova contraria, non risultano dovuti gli importi pagati dalla parte istante alla società Telecom Italia S.p.A. relativamente al traffico verso numerazioni speciali;

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 al rimborso, mediante assegno bancario, dell'importo di Euro 633,73 oltre maggiorazione I.V.A., quale risultante dagli importi percepiti indebitamente per il traffico verso numerazioni speciali fatturato nei conti n. 3/05, 4/05, 5/05, 6/05, 1/06, 2/06, 3/06 inerenti all'utenza: 06.XXXX intestata alla sig.ra CCCC, 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/CPS.

La società medesima è tenuta a provvedere alla corretta e regolare gestione amministrativa-contabile inerente alle prossime 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò