

DELIBERA n. 69/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NERI / TELECOM ITALIA S.p.A.
(GU13 n. 157/07)**

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 27 aprile 2007, ricevuta al prot. n. 27390, con la quale il sig. Neri 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 23 maggio 2007 (Prot. n. 33672), 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 6 luglio 2007, poi rinviata al 9 luglio 2007;

UDITA la parte istante nel corso della predetta udienza e preso atto della impossibilità dell'operatore di presenziare, prontamente comunicata;

VISTO il conseguente invito a partecipare al procedimento tramite il deposito di memorie e documenti, formulato dalla Direzione all'operatore con nota 50602 dell'8 agosto 2007, con contestuale trasmissione del verbale di udienza;

PRESO ATTO del mancato riscontro da parte dell'operatore;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Neri, intestatario dell'utenza multi business di Telecom Italia n. 3351021xxx, ha contestato la fatturazione di somme elevate per traffico internazionale nelle fatture del 6° bimestre 2005 e del 1° bimestre 2006.

In particolare, l'utente ha rappresentato che nella prima delle due fatture sono stati addebitati euro 2.431,24, regolarmente pagati in quanto il saldo del conto telefonico avveniva tramite carta di credito.

La seconda fattura, invece, per totali euro 2.593,63, è stata contestata, con contestuale richiesta di cessazione immediata della linea e denuncia ai carabinieri (documenti in atti). A seguito di tale contestazione la linea è stata effettivamente cessata dall'operatore, ma la posizione amministrativa dell'utente risulta ancora irregolare, con conseguenti richieste di pagamento da parte dell'operatore, e pertanto il sig. Neri, fallito il tentativo di conciliazione dinanzi al Co.re.com, ha chiesto all'Autorità di definire la controversia, condannando la Telecom Italia a stornare la fattura insoluta, in tal modo compensando, seppur in via forfettaria, quanto indebitamente addebitato con la prima fattura, regolarmente saldata dall'utente.

L'operatore non ha partecipato all'udienza di discussione, avvisando la Direzione, né ha depositato memorie nel termine all'uopo fissato.

II. Motivi della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie la domanda dell'istante può essere accolta, sussistendo l'interesse del sig. Neri a veder regolarizzata la posizione amministrativa contabile con l'operatore Telecom Italia sebbene il rapporto sia esaurito.

Va allora rilevato che, a fronte delle precise contestazioni dell'utente, Telecom Italia non ha dedotto né fornito la benché minima prova in ordine alla correttezza del traffico internazionale fatturato nella bolletta del 1° bimestre 2006, come invece avrebbe dovuto fare in quanto, secondo la costante giurisprudenza, in caso di rituale contestazione, nelle forme previste dal contratto, del traffico fatturato, 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 bolletta 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.

Né, d'altronde, nella vicenda, l'operatore Telecom ha avuto la diligenza professionale di azionare – come giustamente rilevato dall'istante – le clausole contrattuali che prevedono la possibilità di sospendere i servizi in caso di fondato sospetto di traffico anomalo (sospetto che ben avrebbe potuto configurarsi, visto che le somme usualmente fatturate per l'utenza oggetto di controversia erano di gran lunga inferiori); tale mancanza ha determinato la reiterazione dell'addebito per traffico internazionale contestato, con la conseguenza che anche sotto questo profilo l'utente ha diritto allo storno richiesto.

Si può pertanto ritenere legittima la richiesta di regolarizzazione contabile della posizione dell'utente, il che comporta peraltro, in via equitativa, la compensazione richiesta dall'utente per la prima fattura già pagata, poiché nello storno integrale della seconda fattura (1° bimestre 2006) sono comprese anche somme non oggetto di specifica contestazione.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la domanda proposta dall'utente sig. Neri 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 Neri, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a regolarizzare definitivamente la posizione amministrativa dell'utente relativa alla linea telefonica n. 3351021xxx (rif. Contratto 888000204894).

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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

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.

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