

DELIBERA n. 7/09/CIR

Definizione della controversia Greco / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 febbraio 2009;

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'art. 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 13 ottobre 2008 (prot. n. 64039/08/NA) con la quale la sig.ra XXX, rappresentata e difesa dall'avv. XXX, 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 10 novembre 2008 (prot. n. U/70766/08/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 16 dicembre 2008;

UDITE entrambi 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, contesta l'addebito dell'importo di Euro 807,49 oltre IVA fatturato nel conto n.6/07 a titolo di canone Alice 7 Mega per il periodo di riferimento *25 agosto 2005 – 31 ottobre 2007*.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

a) in data 25 agosto 2005 attivava il servizio Alice 7 Mega; pur tuttavia, i relativi costi non venivano mai conteggiati e addebitati nelle fatture emesse dalla società Telecom Italia S.p.A. successivamente alla data di attivazione, come dimostrato da copia delle ricevute di versamento, attestanti la regolarità dei pagamenti, allegata agli atti ad ogni buon fine istruttorio;

b) nonostante il mancato addebito degli importi inerenti al servizio ADSL venisse più volte segnalato al servizio di assistenza clienti, la società Telecom Italia S.p.A., noncurante di quanto lamentato dall'utente, in data 9 novembre 2007 emetteva il conto n.6/07 di Euro 1.119,00, nel quale veniva addebitato l'importo di Euro 807,49 oltre IVA a titolo di canoni Alice 7 Mega riferiti al periodo *25 agosto 2005 – 31 ottobre 2007*, comportando così notevole aggravio alla situazione economica dell'istante;

c) pertanto, richiedeva, in via principale, lo storno della somma complessiva di Euro 1.119,00 fatturata nel conto n.6/07, ed, in via gradata, lo storno dell'importo di Euro 807,49 oltre IVA imputato a titolo di canone Alice 7 Mega riferito ai periodi pregressi, sopra indicati.

- La società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza, in primo luogo ha evidenziato che *“la mancata fatturazione per i 2 anni precedenti la richiesta non rappresenta rinuncia a far valere il proprio credito.*

Pertanto, risulta legittima la fatturazione inserita nel conto n.6/07. Come noto il diritto di credito si prescrive in termini ben più ampi dei 2 anni trascorsi e durante i quali controparte ha usufruito del servizio. Telecom Italia dimostrando la massima buona fede e un comportamento contrattuale corretto in data 3/12/2007 e 7/01/08 ha inviato alla cliente 2 note che si allegano, dicendosi disponibile a una rateizzazione del conto medesimo. Per tutta risposta, la cliente non solo ha ritenuto di non dover pagare la parte della fattura contestata, cosa che le avrebbe consentito di dimostrare la massima correttezza nell'adempimento delle obbligazioni, ma non ha pagato l'intera fattura. Si è resa così totalmente inadempiente e colposamente inadempiente con la conseguenza che Telecom Italia ha legittimamente risolto l'intero contratto. A tal riguardo si richiede all'Autorità non solo di rigettare la richiesta di controparte che a parere della società è senza alcun fondamento di fatto e di diritto, ma di autorizzare la società medesima in via d'urgenza al distacco della linea, ottenuta con GU5 in pendenza di conciliazione, atteso che le fatture successive (1/08 e 2/08) non sono state onorate da parte istante". In conclusione, ha puntualizzato che nel caso di specie, non si tratta di una variazione del ciclo di fatturazione, ma semplicemente di una richiesta di "pagamento di canoni che non sono stati richiesti precedentemente, ma il cui servizio è stato erogato. Né il fatto che l'art. 14, comma 5 prevede un pagamento anticipato dei canoni può significare che Telecom Italia rinuncia ai propri crediti".

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, va rilevato che il canone di abbonamento alla società Telecom è una componente essenziale, cioè strutturale, della controprestazione economica a carico dell'utente nel contratto di somministrazione del servizio telefonico e trova la sua ragione d'essere nella copertura dei costi riconosciuti al gestore della rete pubblica per la realizzazione, l'adeguamento, la manutenzione e l'evoluzione della rete trasmissiva.

Tanto premesso, attesa la fondatezza della richiesta del canone di abbonamento, la questione controversa non attiene l'an, quanto il *quomodo debeat* con riferimento ai canoni dei servizi richiesti, e precisamente la legittimità o meno della fatturazione, in un'unica soluzione, dei canoni pregressi, in quanto riferiti a periodi antecedenti di gran lunga al mese di emissione della fattura, nella specie appunto il conto n.6/07.

Al riguardo, si deve evidenziare che, in ordine al pagamento del prezzo nel contratto di somministrazione, l'art. 1562 del codice civile dispone

espressamente che *“Nella somministrazione a carattere periodico il prezzo è corrisposto all'atto delle singole prestazioni e in proporzione di ciascuna di esse. Nella somministrazione a carattere continuativo il prezzo è pagato secondo le scadenze d'uso”*. Sul punto, a prescindere dalla disciplina civilistica di portata generale, si deve rilevare quanto specificamente disposto dall'art. 14 comma 5 delle CGC in forza del quale *“I canoni per l'Abbonamento al Servizio sono pagati anticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio; il pagamento per il traffico svolto incluso l'importo alla risposta, salvo diverse specifiche offerte, e le prestazioni fruite avviene in modo posticipato”* e dal successivo comma 6, secondo il quale *“Telecom invia la fattura telefonica al Cliente, con cadenza di norma bimestrale, entro 15 giorni dalla data di scadenza dei pagamenti. Eventuali variazioni del ciclo di fatturazione verranno comunicati con congruo anticipo al Cliente.....Telecom Italia può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso si verificano livelli di consumo elevati”*. Pertanto, in base alle predette clausole contrattuali, la società Telecom Italia S.p.A. addebita solitamente nella fattura corrente i consumi dei due mesi precedenti al mese di emissione, mentre addebita il canone dei due mesi successivi sempre al mese di emissione.

Quindi, l'anomalia non attiene tanto al tempo di fatturazione, quanto alla modalità della stessa: più precisamente, la società Telecom Italia S.p.A. con il conto n.6/07 del 9 novembre 2007 non solo ha addebitato canoni riferiti ad un arco temporale superiore ai due anni *25 agosto 2005 – 31 ottobre 2007*, ma ha richiesto il pagamento, in un'unica soluzione, degli stessi con scadenza 13 dicembre 2007.

Orbene, se è ineccepibile che *“la mancata fatturazione per i 2 anni precedenti la richiesta non rappresenta rinuncia a far valere il proprio credito”* atteso il mancato decorso del termine quinquennale di prescrizione ai sensi dell'art. 2948, n.4 del codice civile e che pertanto, la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A. è fondata, tuttavia non può trovare alcuna giustificazione la fatturazione, in un'unica soluzione, di un importo eccessivamente oneroso, anche in considerazione dell'assenza di qualsivoglia preventiva informativa *favor utentis*. Infatti, le note richiamate a verbale dalla società Telecom Italia S.p.A. sono rispettivamente del 3 dicembre 2007 e del 7 gennaio 2008, quindi successive alla ricezione della fattura n.6/07 emessa in data 9 novembre 2007: peraltro, le stesse pur attestando la puntuale gestione del reclamo, tradotta anche in termini di disponibilità alla rateizzazione del conto, non sono sufficienti a dimostrare la correttezza della modalità di richiesta del pagamento degli addebiti .

PRESO ATTO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha fornito le motivazioni tecnico giuridiche in ordine alla ritardata contabilizzazione dei canoni Alice 7 Mega;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto preventivamente informare l'utente in ordine alla fatturazione posticipata dei canoni pregressi, avvenuta in un'unica soluzione, ovvero avrebbe dovuto fornire, ancor prima dell'emissione del conto n. 6/07, ogni comunicazione concernente un eventuale pagamento rateale;

CONSIDERATO, inoltre, che dagli atti del procedimento risulta fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine agli importi fatturati successivamente nei conti nn. 1/08 e 2/08, e non pagati da parte istante;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine all'indebita fatturazione, in un'unica soluzione, dei canoni pregressi, in quanto riferiti a periodi antecedenti di gran lunga al mese di emissione della fattura, nella specie appunto il conto n.6/07, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.;

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. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza telefonica n. YYY, intestata alla sig.ra XXX, mediante lo storno dell'importo di Euro 807,49 (ottocentosetteeuro/49) oltre IVA fatturato nel conto n.6/07 a titolo di canone Alice 7 Mega per il periodo di riferimento *25 agosto 2005 – 31 ottobre 2007* e contestualmente, a procedere alla rateizzazione del predetto importo e alla relativa riscossione mediante l'emissione di fatture bimestrali che prevedano l'imputazione di pagamento di non più di due canoni pregressi riferiti al suindicato periodo, secondo le modalità previste dall'art. 14 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a garantire la regolare e continua erogazione del servizio, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4,

della delibera n.179/03/CSP, previo pagamento da parte dell'utente, sig.ra XXX, degli importi fatturati nei conti nn.1/08 e 2/08.

La società medesima è tenuta a rimborsare alla sig.ra XXX, a mezzo assegno bancario, l'importo di Euro **200,00** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

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.

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, 5 febbraio 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola