

DELIBERA n. 73/08/CIR  
Definizione della controversia Iuliano / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 ottobre 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "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 7 novembre 2006 con la quale il sig. 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., avente ad oggetto l'illegittima fatturazione di traffico telefonico verso direttrici internazionali e numeri speciali, nonché l'illegittima sospensione della linea telefonica a seguito del mancato pagamento delle somme contestate;

VISTA la nota del 24 novembre 2006, con cui la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 182/02/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 10 gennaio 2007;

UDITE le parti nell'udienza del 10 gennaio 2007;

VISTA la nota del 27 settembre 2007, con cui la Direzione Tutela dei Consumatori ha chiesto alla Telecom Italia S.p.A. di fornire alcune informazioni utili per la definizione della controversia, rimasta priva di riscontro;

VISTA la comunicazione del 17 aprile 2008, con la quale l'istante ha sopperito all'omessa comunicazione da parte dell'operatore, indicando i giorni di sospensione del servizio;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia**

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza n. XXX, ha rappresentato quanto segue:

1. con la fattura relativa al primo bimestre 2006 (n. RT00994431) la società Telecom Italia S.p.A. richiedeva il pagamento di una somma complessiva pari ad euro 1.367,60, iva inclusa, relativa a traffico telefonico sviluppato verso numerazioni speciali e direttrici internazionali;

2. ancor prima dell'emissione del conto n. 1/06 un operatore del servizio clienti contattava l'istante per segnalare l'enorme mole di telefonate registrate su numerazioni speciali, specificando altresì il relativo costo che sarebbe stato addebitato nella successiva fattura del 10 gennaio 2006;

3. nel corso della medesima telefonata, l'utente contestava le suddette chiamate denunciando un possibile mal funzionamento del contatore esterno, ovvero un furto di traffico telefonico, riscontrata l'inutilità del servizio di disabilitazione a chiave numerica per le telefonate effettuate al di fuori della propria abitazione;

4. a seguito di formale reclamo, la Telecom Italia S.p.A. si impegnava a stornare, nella prima fattura utile (conto n. 1/06), le somme precedentemente addebitate ed oggetto di contestazione. Ciononostante la società accreditava solo parzialmente gli importi pattuiti con il proprio cliente, ed altresì continuava a fatturare traffico verso numeri speciali e satellitari, come si evince dai conti n. 2/06, 3/06, 6/06;

5. l'istante, onde evitare la sospensione del servizio telefonico, provvedeva al pagamento parziale delle predette fatture decurtando dall'intero ammontare le somme non riconosciute;

6. in data 24 maggio 2006, in pendenza della procedura conciliativa instaurata innanzi alla Camera di Commercio di Napoli, la società Telecom Italia S.p.A. sospendeva la linea telefonica, riattivandola solo nel mese di luglio dello stesso anno;

7. per quanto sopra esposto lo scrivente ritiene: 1) legittimo il pagamento parziale delle fatture emesse dalla società Telecom Italia S.p.A. in quanto le somme decurtate sono relative a traffico telefonico non riconosciuto; 2) illegittima la sospensione della linea telefonica intervenuta nelle more della procedura conciliativa.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza, ha rappresentato quanto segue:

1. accertata la buona fede del cliente in sede di reclamo, si impegnava a decurtare gli importi relativi al traffico telefonico sviluppato verso numeri speciali e satellitari; ciononostante venivano pagate solo le somme che il cliente considerava dovute;

2. in merito alla sospensione della linea telefonica nei mesi di maggio, giugno e luglio 2006, la società riconosceva la propria responsabilità e, pertanto, proponeva la corresponsione di una somma pari ad euro 157,82 a titolo d'indennizzo;

3. pur rimanendo disponibile a vagliare ulteriori proposte transattive la società ribadiva la corretta imputazione degli addebiti non riscontrando, dal dettaglio in allegato alle fatture, anomalie di traffico sulla linea del cliente, il quale usufruiva anche del servizio di disabilitazione a chiave numerica.

## **II. Risultanze istruttorie**

Sulla base degli scritti difensivi prodotti dalle parti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 10 gennaio 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

I. la parte istante disconosce le somme addebitate nei conti nn. 1/06, 2/06, 3/06 e 6/06 in quanto afferenti a traffico telefonico, mai effettuato, verso numerazioni speciali e satellitari; in merito sono state prodotte tutte le fatture emesse dall'operatore ed oggetto di contestazione, nonché copia della denuncia che l'utente ha sporto nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. presso la stazione dei Carabinieri di Casoria. Ha altresì depositato, al fine di provare la fondatezza di quanto denunciato, copia dei bollettini postati relativi al pagamento parziale degli importi addebitati in fattura, comprovanti l'illegittimità della sospensione della linea telefonica intervenuta, tra l'altro, nelle more della procedura conciliativa;

II. la società Telecom Italia S.p.A., nonostante gli impegni assunti in sede di udienza, e la richiesta d'integrazione istruttoria formulata dalla Direzione tutela dei consumatori, non ha prodotto alcuna memoria esplicativa né specifica documentazione in merito a quanto sostenuto dalla parte istante; ha meramente ribadito, nel corso dell'audizione, la correttezza delle somme addebitate nei conti contestati. Di contro la medesima società ha ammesso la propria responsabilità in ordine alla sospensione della linea telefonica.

## **III. Motivi della decisione**

▪ 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, 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; 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*).

▪ Alla luce della richiamata giurisprudenza, gli obblighi del gestore non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico e delle apparecchiature, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi. Ne discende che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura per chiamate effettuate verso numerazioni speciali e/o satellitari, qualora il traffico contestato sia riconducibile a probabili intrusioni esterne sulla linea. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che *“è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza”* (delibera n. 10/03/CIR). Altresì, conformemente a quanto pronunciato in sede giurisprudenziale, ha ribadito che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibera n. 10/05/CIR).

▪ nel caso di specie la Telecom Italia S.p.A. si è limitata a ribadire, nel corso dell'udienza, la correttezza degli addebiti contestati, né ha fornito la documentazione richiesta dalla Direzione tutela dei consumatori in sede di approfondimento istruttorio. Dunque la società non ha prodotto alcun elemento probatorio attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo in tal modo la sicurezza della linea da possibili intrusioni, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

▪ Si deve altresì rilevare che la sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza in epigrafe, peraltro avvenuta nelle more della procedura conciliativa, è illegittima in pendenza di formale reclamo e di pagamento parziale degli importi non contestati, in ossequio a quanto disposto dall'Allegato 4 Parte A del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, in forza del quale *“L'Autorità autorizza l'applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate per l'utilizzo della rete telefonica fissa. Tali misure garantiscono che l'abbonato sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, ripetuti ritardi di pagamento o ripetuti mancati pagamenti, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato”*. L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in

merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo; lo stesso è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non era legittimata a sospendere la linea telefonica, il pregiudizio derivante dall'indebita interruzione è stato riconosciuto in sede di udienza, per espressa ammissione di controparte. Pertanto, in applicazione dell'articolo 27 delle condizioni generali di contratto *“qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto per ogni giorno solare di sospensione indebita”*.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione difensiva e probatoria relativamente al traffico registrato verso numerazioni speciali e satellitari, oggetto di contestazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento, ed in assenza di prova contraria, non risulta fondata la pretesa creditoria della società Telecom Italia S.p.A.;

RILEVATO che la società ha illegittimamente sospeso la linea telefonica in pendenza della procedura conciliativa e che pertanto debba provvedere a corrispondere gli indennizzi contrattualmente previsti;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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**

1. In accoglimento dell'istanza formulata in data 7 novembre 2006 dal sig. XXX, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno di tutti gli importi, comprensivi di Iva, relativi al traffico registrato verso numerazioni speciali di Telecom Italia S.p.A., altri operatori e direttrici internazionali – satellitari, fatturati nei conti n. 1/06, 2/06, 3/06, 6/06 relativi all'utenza XXX.
2. La predetta Società è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, al sig. XXX l'indennizzo previsto dall'articolo 27 delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia S.p.A., calcolato nella misura del 50% del canone mensile (pari ad euro 6,07) per ogni giorno solare di indebita

sospensione (69 giorni complessivi), per un importo totale di Euro 418,83. Tale somma dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. 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.

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, 16 ottobre 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola