

Delibera n. 78/11/CIR

**Definizione della controversia
A.M./Telecom Italia S.p.A.
(GU14 n. 412/07)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 luglio 2011;

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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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 la delibera n. 9/06/CIR del 21 febbraio 2006 recante "Disposizioni regolamentari in tema di blocco dei terminali mobili";

VISTA l'istanza del 5 novembre 2007 (Prot. n. 65841), con la quale il Sig. A.M., rappresentato e difeso dall'Avv. Paolo Saolini, 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 16 novembre 2007 (protocollo n. 69070), con cui la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/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 18 dicembre 2007, rinviata su istanza dell'utente al 26 febbraio 2008 con nota protocollo 2894 del 21 gennaio 2008;

PRESO ATTO della mancata comparizione della parte istante in sede di udienza;

UDITA la società Telecom come da verbale di udienza del 26 febbraio 2008;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Sig. A.M. nella propria istanza ha dichiarato di aver sottoscritto, in data 26 febbraio 2005, un contratto con l'operatore Telecom Italia S.p.A. attivando l'utenza di rete mobile n.335-180xxxx. In data 8 novembre 2005, in relazione alla predetta utenza, ha aderito all'offerta denominata "TIM TUTTO RELAX". Successivamente, in data 23 novembre 2005, ha sottoscritto un altro contratto con lo stesso operatore per l'attivazione di un'altra utenza di rete mobile n.334-850yyyy, in adesione alla medesima offerta denominata "TIM TUTTO RELAX".

L'istante in data 16 dicembre 2005 ha formalizzato, a mezzo fax, la richiesta di ricevere il dettaglio di traffico in relazione ad entrambe le linee, ma la stessa non ha avuto effetto.

In riferimento all'utenza n.334-850yyyy il Sig. Messina, ricevuta la fattura relativa al 1° bimestre 2006, contestava l'addebito relativo alla tassa di concessione governativa a titolo di utenza uso affari e l'addebito di euro 83,00 a titolo di consumi, pertanto, non provvedeva al relativo pagamento inoltrando numerosi reclami al Servizio Clienti Tim. A fronte della predetta morosità la linea veniva quindi sospesa una prima volta dal 28 marzo all'11 aprile 2006 e una seconda volta a fine aprile. In data 15 maggio 2006 veniva sospesa anche la linea riferita all'altra utenza n. 335-180xxxx rispetto alla quale i pagamenti erano regolari e le fatture non contestate.

Il 20 maggio 2006, a seguito dello storno degli importi contestati, l'utente provvedeva al pagamento del dovuto ed entrambe le utenze venivano riattivate.

Successivamente, in data 14 settembre 2006, in riferimento all'utenza n. 335-180xxxx veniva emessa fattura relativa al 5° bimestre 2006 per un importo di euro 637,64 che l'utente ometteva di pagare in quanto contestava gli importi addebitati, pertanto la linea veniva nuovamente sospesa per morosità a far data dal 16 novembre 2006 e mai più riattivata stante il mancato pagamento anche della fattura successiva riferita al 6° bimestre 2006.

Relativamente all'utenza n.334-850yyyy il 29 ottobre 2006 veniva bloccato il traffico prima in uscita e, il 5 novembre 2006, anche in entrata risultando insoluto il pagamento di una fattura.

Dal 25 gennaio 2007, avendo l'utente provveduto alla regolarizzazione della propria posizione debitoria nei confronti del gestore telefonico riferita alla linea n.334-850yyyy la stessa veniva riattivata, mentre la linea n. 335-180xxxx, alla data della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia presso l'Autorità risultava ancora disattivata.

In data 30 gennaio 2007 l'istante, in relazione ai fatti di cui sopra, ha inviato a mezzo raccomandata puntuale reclamo al gestore telefonico che non vi ha dato riscontro.

Il 5 luglio 2007 e il 18 ottobre 2007 relativamente alle problematiche descritte è stato esperito con esito negativo il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. Lazio.

Alla luce di quanto dichiarato, la parte istante, ritenendo il gestore Telecom Italia S.p.A. responsabile dell'indebita fatturazione riferita alle due linee telefoniche di cui risultava intestatario, nonché dell'indebita sospensione delle stesse, ha chiesto la riattivazione dell'utenza n.335-180xxxx e la rielaborazione delle fatture del 5° e 6° bimestre 2006 riferite alla stessa, oltre al ricalcolo della fattura 1° bimestre 2007 riferita all'utenza n.334-850yyyy, fermo restando il risarcimento dei danni conseguenti all'indebita interruzione delle linee.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'audizione, ha contestato quanto dichiarato dall'utente confermando la regolarità degli addebiti dovuti al superamento del limite mensile di 1500 minuti di traffico gratuito previsto nell'offerta "TIM TUTTO RELAX" cui aveva aderito l'utente a fronte di un canone mensile di euro 50,00. In relazione a tanto, la società avrebbe reiteratamente sospeso le linee in questione, a causa dei ritardati e/o mancati pagamenti. In particolare, l'operatore ha rilevato che, avendo il Sig. Messina sospeso i pagamenti riferiti all'utenza n.335-180xxxx a partire dalla fattura del 5° bimestre 2006, risultava a suo carico una pendenza pari ad euro 1.296,03; mentre in riferimento all'utenza n.334-850yyyy risultava una pendenza pari ad euro 1.472,93.

II. Motivi della decisione

Nella fattispecie in esame è innanzi tutto opportuno evidenziare che l'operatore telefonico non ha fornito i dettagli di traffico probanti lo sfioramento del massimale incluso in offerta pari a 1500 minuti di fonia. In particolare, posto che la giurisprudenza ha più volte ribadito che la bolletta non costituisce un negozio di accertamento atto a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, resta pertanto in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, se contestata nel suo ammontare da parte dell'utente (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n.10313*). Tanto premesso, è orientamento consolidato dell'Autorità ritenere 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 quelli trascritti in bolletta” /delibera n.10/05/CIR).

In relazione ai fatti contestati la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a dichiarare la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito alcuna documentazione, non ha prodotto elementi probanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato controlli in caso di eventuali intrusioni esterne. Inoltre, a fronte delle richieste, segnalazioni e reclami prodotti dall'utente, il gestore ha omesso di fornire puntuale riscontro, nonché informazioni dettagliate circa il traffico effettuato, limitandosi a predisporre la sospensione del servizio, quale strumento di autotutela. In particolare, relativamente al dettaglio di traffico, in spregio al principio di trasparenza e completezza informativa di cui all'articolo 4 della delibera n. 179/04/CSP la società medesima non ha prodotto tabulati tecnici esplicativi. Del resto il Sig. Messina non ha avuto la possibilità di monitorare in tempo reale il consumo inerente alle due utenze oggetto della presente controversia, avendo avuto contezza del relativo importo, particolarmente elevato, solo al ricevimento delle fatture. Nel caso di specie si configura, dunque, una responsabilità in capo all'operatore in ordine alla scorretta gestione del cliente per non aver predisposto alcuna misura atta a consentire all'utente di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio, in conformità all'articolo 6, comma 1 della delibera n. 179/03/CSP.

Per quanto concerne la richiesta di risarcimento del danno subito in relazione al distacco delle linee si deve precisare che tanto esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, ai sensi dell'articolo 19 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

CONSIDERATO, alla luce di quanto sopra, che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la correttezza degli addebiti in relazione al traffico effettuato oltre il massimale previsto dall'offerta;

RILEVATO che la predetta società non ha garantito all'utente la possibilità di controllare la propria spesa telefonica, neanche di verificare a posteriori la correttezza degli importi addebitati;

RITENUTO, pertanto, che dalla documentazione agli atti non risulta giustificata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO che, sulla base di quanto accertato in sede di istruttoria, nel caso di specie si configura a carico del gestore telefonico Telecom Italia S.p.A. una precisa responsabilità relativamente alla condotta assunta in relazione alla gestione dell'utente;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito;

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., in parziale accoglimento all'istanza formulata dal Sig. A.M., è tenuta:

- a) in riferimento all'utenza n.335-180xxxx al ricalcolo delle fatture di cui l'istante risulta debitore in applicazione alla tariffa "TIM TUTTO RELAX" con esclusione degli importi connessi allo sfioramento del massimale previsto in offerta, fino al 16 novembre 2006, data in cui l'operatore ha provveduto al distacco della linea, nonché alla riattivazione della linea qualora tecnicamente possibile e sempre che l'utente vi abbia ancora interesse;
- b) in riferimento all'utenza n.334-850yyyy, al ricalcolo delle fatture di cui l'istante risulta debitore in applicazione alla tariffa "TIM TUTTO RELAX" con esclusione degli importi connessi allo sfioramento del massimale previsto in offerta.

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 e successive modifiche ed integrazioni.

Ai sensi dell'art. 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.

L'operatore di telecomunicazioni è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 del medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 6 luglio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola