

DELIBERA N. 82/09/CIR

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 dicembre 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'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 182/02/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 19 giugno 2007 (prot. n.0039995/07) 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;

VISTA la nota del 4 luglio 2007 (prot. n. 0043115/07), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 13 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 24 luglio 2007;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. YYY contesta vari disservizi, quali la fatturazione di importi nei conti n. 4/06, n. 5/06 e n. 6/06 relativi a traffico telefonico mai effettuato dalla predetta utenza; le sospensioni ingiustificate della linea telefonica in pendenza del pagamento parziale dei conti sopra menzionati; nonché l'addebito dell'importo a titolo di riattivazione della linea telefonica sospesa indebitamente.

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

- a) sin dal conto n. 2/06 venivano fatturate chiamate ai numeri 144, 166, 709 ed 899 mai effettuate e più precisamente: sul conto n. 2/06 di euro 210,00 veniva fatturato l'importo di euro 123,72 e sul conto 3/06 di euro 414,50 veniva fatturato l'importo di euro 330,70;
- b) in entrambi i casi dopo la presentazione di reclamo formale con raccomandata a/r, la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva al rimborso delle somme citate e precisamente: con riferimento alla somma di euro 210,00 sul conto n. 2/06, procedeva al relativo rimborso sul conto n. 4/06, mentre riguardo alla somma di euro 330,70 addebitata sul conto n. 3/06, con nota n. 55016 del 11.07.2006 la predetta società riconosceva l'erroneo addebito invitando al pagamento solo della parte residua del conto pari ad euro 84,50;
- c) nonostante il riconoscimento della fatturazione indebita, la società Telecom Italia S.p.A. addebitava sui conti successivi n. 4/06, 5/06 e n. 6/06 chiamate ai numeri 144, 166, 709 ed 899 e precisamente: sul conto n. 4/06 di euro 308,02 venivano addebitati euro 285,00 relativamente a chiamate mai effettuate; sul conto n. 5/06 di euro 491,00 veniva fatturato l'importo di euro 324,49 relativamente a chiamate mai effettuate; infine, sul conto n. 6/06 di euro 608,50 venivano addebitati euro 126,00 relativamente a chiamate mai effettuate;
- d) in seguito alle predette fatturazioni, l'utente provvedeva ad effettuare un pagamento parziale dei conti limitatamente al traffico riconosciuto e precisamente: del conto n. 4/06 di euro 308,02 si provvedeva a pagare la somma di euro 23,00; del conto n. 5/06 di euro 491,00 si provvedeva a pagare la somma di euro 166,51; infine, del conto n. 6/06 si provvedeva a pagare la somma di euro 126,00;
- e) a fronte dei pagamenti parziali dei conti sopra indicati, la linea telefonica veniva sospesa in data 15 novembre 2006 e solo dopo continui solleciti e l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell' art. 5 delibera 182/02/CONS veniva riattivata in data 5 gennaio 2007;
- f) a seguito della riattivazione della linea, la società Telecom Italia S.p.A. addebitava sul conto n. 2/07 il "Contributo di attivazione della linea telefonica" pari ad euro 150,00;
- g) anche in questo caso, a fronte del pagamento parziale di euro 170,50 relativamente al conto n.2/07 di euro 320,50 interveniva una nuova sospensione della linea telefonica in data 25 maggio 2007 e la successiva comunicazione della risoluzione del contratto in data 01 giugno 2007;
- h) pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente ha chiesto la cessazione di atteggiamenti vessatori ed arbitrari nei propri confronti; la sospensione di qualsiasi procedura di riscossione degli importi non pagati in quanto non dovuti, nonché il risarcimento del danno morale per le gravi limitazioni imposte dalla società Telecom Italia S.p.A..

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 25 luglio 2007, in considerazione della documentazione in atti e delle risultanze ricavate dai sistemi operativi, si impegnava allo storno del 50% sul debito totale pari ad euro 885,49. A titolo di indennizzo per il periodo di sospensione, considerata l'intera situazione, la società medesima si impegnava altresì a stornare l'ulteriore importo di euro 150,00. A tale riguardo, quindi, Telecom Italia si dichiarava disponibile a riconoscere all'istante il pagamento della somma di euro 293,00, per definire bonariamente il contenzioso.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito prova della regolarità del traffico e della correttezza degli importi addebitati nei conti, oggetto di contestazione, limitandosi a riconoscere l'errata fatturazione dei soli addebiti presenti nei conti nn. 2/06 e 3/06 e per l'effetto, impegnandosi a rimborsare sul conto n.4/06 quanto già versato dal cliente sul conto n. 2/06 ed a invitare il cliente al pagamento parziale del conto n.3/06.

Al riguardo, si deve evidenziare che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) 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.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, 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). Ha inoltre precisato 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).

A riguardo, deve qui evidenziarsi che, nel caso di specie, l'operatore, a fronte delle contestazioni dell'utente inerenti alle somme addebitate nei conti sopra citati, non ha fornito idonei riscontri probatori, dai quali è possibile presumere con elevata probabilità la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata.

La responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. viene rimarcata ulteriormente con la sospensione della linea telefonica che è legata al pagamento parziale dei conti n. 4/06, n. 5/06 e n. 6/06, da cui risultano addebiti per traffico, mai effettuato, verso numerazioni indicate in precedenza.

Alla luce delle suddette considerazioni, a fronte del pregiudizio causato dalla sospensione del servizio telefonico, trova applicazione l'art. 27 delle condizioni generali di abbonamento di tipo residenziale che prevede che *“qualora il cliente venga sospeso dalla fornitura del servizio, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal cliente medesimo per ogni giorno solare di sospensione indebita ”*.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza della configurazione del servizio in centrale e dei relativi addebiti, oggetto di contestazione;

RILEVATO che la predetta società non ha garantito all'utente la possibilità di controllare la propria spesa telefonica, avvalendosi anche di strumenti di verifica successivi all'emissione della bolletta, idonei, in ogni caso, a consentire la controllabilità della documentazione in dettaglio e che, pertanto, la sospensione per morosità è da ritenersi illegittima con conseguente obbligo alla corresponsione da parte del gestore dell'indennizzo contrattuale stabilito;

CONSIDERATO che l'accertamento del risarcimento economico del danno subito implica una valutazione che afferisce prettamente alla configurabilità dell'obbligo risarcitorio, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 1176 e 1218 del codice civile. Tale valutazione esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla l'insorgere dell'obbligo indennitario. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento economico del danno deve dichiararsi inammissibile;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nella fattispecie *de qua* sussiste in capo alla società Telecom Italia S.p.A. una responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile;

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

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 corrispondere, mediante assegno bancario, da intendersi al netto delle eventuali somme già corrisposte all'utente, al sig. XXX, l'indennizzo di euro 461,32, computato moltiplicando l'importo di euro 6,07 previsto dall'art. 26, comma1, delle

Condizioni Generali di Contratto per il numero di 76 giorni di sospensione del servizio con riferimento ai periodi intercorrenti rispettivamente dal 15 novembre 2006 al 5 gennaio 2007 e dal 25 maggio 2007 al 19 giugno 2007.

La società Telecom Italia S.p.A., è tenuta altresì al ritiro della procedura monitoria di recupero crediti presso la Maran Credit Solution S.p.A., nonché a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi residui relativi ai conti n. 4/06, n. 5/06, n. 6/06 e n. 2/07.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

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, 16 dicembre 2009

f.f. IL PRESIDENTE

Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola