

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 36/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 10 maggio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia Taverna Santa Barbara di ... - Cigui S.a.s./Telecom Italia S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANCIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

PRESENTI	ASSENTI
X	
X	
	X
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/8742/12), con la quale la ricorrente Taverna Santa Barbara di Cigui S.a.s. ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota prot. n. VC/8817/11, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTE le note, con le quali le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia svoltasi definitivamente il giorno 5 luglio 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente, Taverna Santa Barbara Cigui S.a.s., nella persona del suo legale rappresentante, sig. Cigui, sig. ha proposto istanza di definizione della controversia nei confronti di Telecom contestando la ritardata fatturazione di rilevanti importi.

In fatto, la ricorrente ha esposto di aver contattato il Servizio clienti di Telecom concordando un "cambio contratto per risparmiare". Fatto è che, dopo aver ricevuto fatture con cadenza regolare per oltre un anno, nel luglio del 2011 riceveva una fattura recante l'importo complessivo di € 2.780,00.

Contattava il Servizio Clienti chiedendo delucidazioni e, di fatto, contestualmente, proponeva istanza di conciliazione, conclusasi con esito negativo e, quindi, di risoluzione della controversia con la quale l'istante, nel rinnovare le precedenti doglianze, sottolineava di non aver potuto monitorare i costi del nuovo contratto con pregiudizio sull'attività esercitata. Chiedeva, quindi, lo storno integrale "di fatturazioni parzialmente mancanti per impossibilità di monitoraggio dei costi telefonici d'azienda".

Si costituiva l'operatore convenuto con memoria istruttoria deducendo che: "verifiche interne hanno evidenziato che la fattura contestata relativa al 4 bimestre 2011 di euro 2.780,00 contiene il traffico relativo ai mesi di maggio e giugno 2010 e luglio e agosto 2010. La concomitanza di addebiti di traffico relativi a 4 mesi è derivata dalla modifica di intestazione (subentro) richiesta ed espletata dalla scrivente nel luglio del 2010. Tale modifica che precisiamo non ha apportato alcuna variazione tariffaria, ha di fatto ritardato l'addebito delle chiamate effettuate nei mesi di maggio e giugno riportandolo sulla fattura del 4º bimestre 2011. Confermiamo pertanto anche in questa sede la correttezza degli addebiti e per alleghiamo la documentazione del traffico del periodo. Ciò posto, Telecom Italia si rende disponibile a una bonaria soluzione della controversia da ricercarsi, in sede di udienza di discussione che si richiede a Codesta Autorità di fissare".

Telecom, quindi, allegava una lettera del 3 agosto 2011, con la quale comunicava al ricorrente "in riferimento alla sua segnalazione del 29/07/2011, relativa ai consumi per traffico (Voce bimestri precedenti)... di aver effettuato le dovute verifiche" confermando "la regolarità degli addebiti presenti sul Conto Telecom Italia in oggetto" e, da ultimo, ricordando "che sono comunque disponibili, richiedendoli al Servizio Clienti 191, i seguenti servizi per la disabilitazione temporanea o permanente della propria linea telefonica alle chiamate verso determinate direttive: Autodisabilitazione con codice personale".

Lo scrutinio, infine, della scheda cliente ID 3424 dimessa in atti da Telecom confermava quanto esposto pur residuando una contraddizione riguardante il periodo relativo al traffico effettuato (dall'agosto del 2010 in poi, mentre in memoria si indicava da maggio 2010 in poi). In particolare, Telecom evidenziava che il "blocco temporaneo nella fatturazione si è determinato a causa del subentro effettuato sulla linea che, a seguito problematiche software, ha temporaneamente inibito l'addebito delle telefonate effettuate".

Nel corso delle udienze di discussione della controversia, l'ultima delle quali svoltasi il 5 luglio 2012, la parte istante rinnovava le richieste formulate dedotte con l'istanza e analogamente faceva Telecom la quale si rendeva disponibile, in ogni caso, in un'ottica bonaria, a riconoscere lo storno di una parte dell'insoluto.

II. Motivi della decisione

La vicenda oggetto della controversia rappresenta un caso di ritardata fatturazione della componente "traffico".

La domanda del ricorrente di storno integrale "di fatturazioni parzialmente mancanti per impossibilità di monitoraggio dei costi telefonici d'azienda" è fondata, per le seguenti ragioni.

Ora, occorre chiarire che gli operatori hanno la possibilità di fatturare il traffico non addebitato in precedenza, purché siano rispettati i parametri informativi e le misure di garanzia espressamente indicate nell'articolo 4 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 418/07/CONS.

In particolare, il predetto articolo 4, rubricato "Periodicità della fatturazione", dopo aver previsto al comma 1, che "la periodicità della fatturazione degli importi dovuti dall'abbonato e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale", dispone, al comma 2, che "in caso di mancata fatturazione alle scadenze di cui al comma 1 o in caso di traffico non fatturato in precedenza, l'operatore, al momento della fatturazione, deve:

- a) inviare una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti o esporre tali addebiti nella fattura attuale in modo distinto dal restante traffico;
- b) indicare il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo;

c) qualora l'abbonato abbia già chiesto la fatturazione dettagliata, fornire il dettaglio delle chiamate oggetto di addebito ritardato;

d) nei casi diversi dalla lettera c), indicare che l'abbonato può chiedere di ricevere, prima di effettuare il pagamento senza oneri, il medesimo dettaglio di cui alla lettera c);

e) indicare che l'abbonato può chiedere di effettuare, per gli importi oggetti di ritardata fatturazione, un pagamento rateizzato, per un periodo di durata almeno pari al ritardo dell'invio".

La condotta dell'operatore convenuto deve essere vagliata, nel caso in esame, alla luce della precipitata disposizione che si limita a prevedere che le anzidette informative devono essere garantite alla clientela.

Dall'esame del conto telefonico telefonico n. 4/2011 (oggetto di contestazione) risulta che Telecom, pur dando evidenza degli addebiti relativi al traffico non fatturato in precedenza in due sezioni distinte dai restanti addebiti ("voce bimestri precedenti" e "servizi speciali bimestri precedenti"), non ha, invece, comunicato né il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo né ha reso edotto l'utente della possibilità di rateizzare l'importo tardivamente fatturato limitandosi sic et simpliciter a evidenziare che "con questo conto lei paga le telefonate che ha già fatto e l'abbonamento alla linea telefonica e ad alcuni servizi che lei usa".

Nel caso in esame, si deve evidenziare che la stessa successiva attività di gestione del cliente non risulta immune da censure sotto il profilo del rispetto del principio di trasparenza in quanto, a fronte della richiesta di chiarimenti del 29/07/2011 l'operatore, lungi dal porre rimedio alle anzidette omissioni informative, si è limitato ad affermare apoditticamente la regolarità degli addebiti presenti sul conto n. 4/11 senza porvi rimedio.

E si noti che ancora nel dicembre del 2011 - quindi, ben tre mesi dopo la conciliazione risoltasi con esito negativo nel corso della quale il gestore proponeva la rateizzazione di quanto dovuto - Telecom continuava a sollecitare il pagamento dell'importo residuo da pagare di 2.141,16 recato dalla fattura in contestazione.

Si osservi, da ultimo, che solo in seguito alla proposizione dell'istanza di risoluzione della controversia, il gestore, ribadendo la correttezza degli addebiti, forniva, nel febbraio del 2012, la documentazione del traffico telefonico relativo al periodo 2 agosto 2010-30 giugno 2011 in maniera tale da rendere, di fatto, impossibile una qualsiasi attività di verifica ex post da parte dell'utente (sul diritto degli utenti al controllo della spesa, si veda l'articolo 60, comma 2, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e l'articolo 5, comma 1 e 2, della delibera Agcom n. 78/02/CONS).

In concreto, poi, dalla disamina della suddetta documentazione contenente quasi 7000 conversazioni si evince, infatti, che tutte le telefonate sono state raggruppate in base alla tipologia, indicando la relativa data e durata nonché il numero chiamato; in ogni caso, non è riportata alcuna indicazione idonea a stabilire quale sia il costo della singola conversazione e se la relativa somma sia stata già addebitata, e quindi, saldata nelle fatture antecedenti al conto n. 4/11.

Se a ciò si aggiunge che la fatturazione contestata non costituisce prova dell'esistenza del credito, trattandosi, come noto, di documento unilateralmente predisposto (cfr., da ultimo, Cass. Civile, sezione VI, 11 marzo 2011, n. 5915), deve necessariamente concludersi che nel caso di specie non risulta provato il credito di riferito alla "Voce bimestri precedenti" e "Servizi speciali bimestri precedenti" di cui alla fattura n. XD00000746 emessa il 07/08/2011 e che, pertanto, detta somma deve essere stornata e parimenti deve essere stornata le somme indicate nel conto telefonico successivo addebitate con le medesime causali.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento non risulta giustificata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A.;

RILEVATO che la società Telecom 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 massima comprensibilità della documentazione in dettaglio;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/oo);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa 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 della procedura;

VISTA la nota prot. VC/3446/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla Taverna Santa Barbara S.a.s. di Cigui, è tenuta, in favore della stessa, a disporre lo storno delle somme complessive riferite alla "Voce bimestri precedenti" e "Servizi speciali bimestri precedenti" di cui alla fattura n. XD00000746 emessa il 07/08/2011 nonché le somme addebitate con le medesime causali esposte nella fattura successiva.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/oo) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

6. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

-Eduardo BOSCHIN-

IL PRESIDENTE

-Paolo FRANCIA -