

DELIBERA N. 49/10/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■■■■ De Arcangelis /Telecom Italia ■■■■

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 3 dicembre 2010.

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante *"Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni"* e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 17 maggio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/373/2010, con cui ■■■■ De Arcangelis, ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia ■■■■ (di seguito, per brevità, anche denominata "Telecom");

VISTA la nota del 27 maggio 2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando, a pena di irricevibilità, il termine di 30 giorni (26 giugno 2010) per lo scambio di memorie e documentazione, e di 10 giorni per repliche (6 luglio 2010);

VISTA la nota del 26 giugno 2010 di Telecom, con la quale la società ha presentato memoria e parte dei documenti richiesti.

PRESO ATTO che la nota dell'utente del 20 luglio 2010 è irricevibile, poiché depositata oltre il termine fissato con la nota Corecom del 27/5/2010;

RILEVATO che all'udienza del 4 novembre 2010, l'utente sebbene ritualmente convocato non è comparso.

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

1a) L'utente, successivamente all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione del 20 novembre 2009, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Telecom Italia, rappresentando quanto segue:

- il giorno 1 luglio 2009, il sig. De Arcangelis ha ricevuto – da parte di Telecom – la fattura n. [REDACTED] di euro 1.401,50= relativa al Conto n. [REDACTED] della propria utenza telefonica; dal dettaglio delle chiamate ha verificato addebiti per numerose telefonate all'estero (Filippine, Cuba e Hong Kong) effettuate tutte in data 27 maggio 2009;
- il sig. De Arcangelis riferisce di aver presentato immediatamente denuncia ai Carabinieri il 1° luglio 2009, sporgendo, al contempo, diversi reclami telefonici al gestore (dal 1 luglio al 17 luglio 2009);
- in ragione di quanto sopra, l'istante richiede l'annullamento della fattura contestata.

1b) Telecom produceva memoria in cui contestava la fondatezza della domanda, asserendo:

- che il traffico si era effettivamente realizzato;
- che aveva già reso noto all'utente, con lettera del 24/6/2009, i dati di traffico che confermavano la fattura in questione;
- che, come comunicato all'utente con lettera del 27/8/2009, ulteriori controlli avevano confermato la regolarità degli addebiti;
- che l'utente si era limitato a contestare la fattura senza contestualmente provare "l'assenza di utilizzazione da parte dei soggetti che avevano la possibilità di accesso alla casa" e di essersi diligentemente attivato affinché terzi non potessero fare uso dell'utenza;

Allegava alla memoria, oltre alla fattura contestata, la lettera con cui aveva trasmesso il dettaglio dei consumi, il dettaglio medesimo e la successiva lettera con cui comunicava gli esiti delle ulteriori verifiche effettuate.

1. Motivi della decisione

1.a. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Si dispone inoltre lo stralcio della nota depositata dal ricorrente in data 20/07/2010, poiché depositata oltre i termini.

1.b. Nel merito

L'oggetto della controversia risulta essere la fatturazione indebita – da parte della Telecom – di importi per telefonate non riconosciute dall'istante.

In via generale, si osserva che secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. █████), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idonea 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.

E' pertanto 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. █████). 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. █████).

Conformemente a quanto pronunciato in sede giurisprudenziale, anche l'AgCom ha ribadito più volte che la fattura 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 fattura telefonica (cfr. *ex plurimis* le Delibere 49/10/CIR; 33/10/CIR; 23/10/CIR; 85/09/CIR; 86/09/CIR).

Passando ora ad osservare la documentazione acquisita agli atti e le affermazioni rese dalle parti negli scritti difensivi, è di tutta evidenza che Telecom non abbia fornito alcuna prova in ordine agli accertamenti compiuti, attestanti la regolarità del traffico generato dall'utenza e la correttezza dei relativi addebiti, ma si sia – piuttosto – limitata a produrre il dettaglio delle telefonate che risultano effettuate. Né risulta che Telecom abbia “assicura[to] 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).

Meglio: Telecom si è limitata a ribadire, nella propria memoria, la correttezza degli addebiti contestati, senza fornire alcuna prova “*dell'esattezza dei dati posti a base della fattura*”, come peraltro le era stato richiesto – ai fini istruttori – dallo stesso Corecom con la nota del 27 maggio 2010 e come era peraltro reso necessario dalla peculiarità della fattispecie, in presenza di una denuncia all'Autorità Giudiziaria e di ben 285 telefonate presuntivamente effettuate in 15 ore, di cui ben più della metà tra le ore 01.15 e le ore 07.58 del mattino, e con diverse decine di queste presunte telefonate aventi durata inferiore a 20 secondi. Complessivamente, stando alla bolletta, si sarebbe trattato di oltre 6 ore di chiamate internazionali e di quasi 15 ore di chiamate verso cellulari internazionali.

Un dato, quello della durata complessiva portato in fattura, che evidenzia anche una importante incoerenza dei dati: tra la prima telefonata, che sarebbe cominciata il giorno 27/5 alle ore 01.18, e l'ultima telefonata, che sarebbe invece cominciata il giorno 27/5 alle ore 16.50 (e terminata al massimo alle ore 16.51), intercorrono 16 ore e 33 minuti. Secondo invece il dettaglio dei costi indicato in fattura le telefonate “a internazionali” e “a cellulari internazionali” sarebbero durate complessivamente 21 ore e 1 minuto, ovvero quasi 5 ore in più di quanto sarebbe stato fisicamente possibile stando “sempre” al telefono (!!).

A ciò si aggiunga che il gestore non ha nemmeno dedotto di aver effettuato inconfutabili controlli ed accertamenti tecnici del caso, volti a garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP, né di aver eseguito un controllo sull'apparecchiature esistenti in loco, attività che sarebbero state utili al fine di individuare profili di responsabilità ripartita e graduata per i fatti contestati.

In ragione di quanto sopra, si ritiene che – non avendo il gestore fornito alcuna prova dell'esattezza dei dati posti alla base della fattura – la domanda proposta dall'istante sia da accogliere.

Quanto alla misura dello storno, si fa riferimento alla bolletta indicata, che reca come costo complessivo delle chiamate internazionali e a cellulari internazionali la somma di euro 1.096,94 al netto dell'IVA, da cui vanno detratte le tre telefonate effettuate in data diversa dal 27/5, queste non contestate nel modello UG e nel successivo modello GU14 (che fanno riferimento solo alle telefonate del 27/5), per un totale di euro 1.096,01, oltre iva al 20%.

Va dunque disposto lo storno della somma di euro 1.315,21= (milletrecentoquindici/21).

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che, nei limiti di quanto precede, la domanda sia da accogliere ;

VISTA la relazione e la proposta del Responsabile del procedimento

DELIBERA

l'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da [REDACTED] De Arcangelis il 17 maggio 2010.

Per effetto di quanto sopra, la TELECOM ITALIA [REDACTED] è tenuta a stornare, dalla fattura n. [REDACTED], la somma di euro 1.315,21= (milletrecentoquindici/21), determinata come in motivazione.

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

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.

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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 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 dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 3 dicembre 2010.

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto