

Delibera n. 130/11/CIR  
Definizione della controversia  
Cmb /Telecom Italia S.p.a.  
(gu14/862/08)

I'Autorita'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 novembre 2011;

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 6, lettera a), n.14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante *“Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante *“Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti”*, e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 13 giugno 2008 (prot. n. 0035348), con la quale la società CMB S.n.c., rappresentata dal Sig. Ballarin, in qualità di amministratore, 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 11 agosto 2008 (prot. n.0050983) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 173/07/CONS (di seguito *“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 5 novembre 2008;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

**.I Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La società CMB s.n.c., (di seguito CMB), intestataria della utenza telefonica n. 0464 687xxx, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- la CMB, previo contatto telefonico con il Servizio Clienti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., ha richiesto a mezzo fax la conversione della propria linea telefonica da ISDN a RTG;
- la Telecom Italia S.p.A., in riferimento alla predetta operazione, ha emesso fatture di importo superiore rispetto a quello che l'operatore del Servizio Clienti aveva comunicato telefonicamente e l'utente aveva ribadito nel fax di cui sopra;
- inoltre, all'esito dell'intervento tecnico posto in essere da un incaricato Telecom Italia sulla linea in questione al fine di rendere effettiva la trasformazione della stessa da ISDN a RTG, l'istante ha constatato l'installazione sulla propria utenza del servizio ADSL senza che ne avesse fatto espressa richiesta;
- successivamente l'utente, a mezzo raccomandata, ha contestato alla società il malfunzionamento della rete, l'importo delle fatture emesse e l'attivazione del servizio (ADSL) non richiesto.

Tutto ciò premesso il Sig. Ballarin, in qualità di amministratore della CMB, chiede:

1. la regolarizzazione della propria posizione contabile nei confronti dell'operatore;
2. la restituzione di euro 103,29 versati, a titolo di anticipo conversazioni, mediante il pagamento della fattura 1/2008 n°8C00011087;
3. il rimborso delle spese sostenute ed il ristoro per i danni subiti in relazione alla fattispecie oggetto della deferita controversia.

In sede di audizione, tenuta in data 5 novembre 2008, l'operatore ha avanzato una proposta transattiva, pertanto veniva concesso alle parti un termine di 30 giorni per verificare la possibilità di raggiungere un accordo.

Tuttavia il predetto termine è spirato senza che le parti siano addivenute ad un accordo.

## II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

In via preliminare, dalle dichiarazioni dell'utente risulta che in relazione all'operazione di conversione della linea da ISDN a RTG il Servizio Clienti aveva fornito telefonicamente un preventivo, pari ad euro 25,00, nettamente inferiore rispetto al costo addebitato in sede di fatturazione, tant'è che nel fax inviato dall'utente all'operatore telefonico per richiedere la trasformazione della linea il costo riportato è pari a euro 25,00.

Si deve altresì evidenziare che l'adesione manifestata dalla società CMB alla proposta commerciale di Telecom Italia attiene esclusivamente alla predetta operazione di conversione della linea e che l'istante non ha fruito del servizio ADSL, non richiesto, avendo peraltro restituito il router e il *terminal adapter usb* tramite posta al mittente, come si evince dai documenti agli atti.

In relazione a quanto sopra si deve quindi concludere che la fatturazione di costi ulteriori rispetto a quelli pattuiti a fronte della conversione della linea e a quelli imposti a titolo di attivazione del servizio ADSL è da ritenersi del tutto arbitraria e, conseguentemente, non dovuti gli addebiti ad essa connessi.

Pertanto, in merito alla richiesta avanzata dal Sig. Ballarin di regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta ad azzerare la posizione debitoria a carico dell'utente.

In riferimento alla richiesta di restituzione della somma versata a titolo di anticipo conversazioni mediante il pagamento della fattura 1/2008 n°8C00011087 si deve constatare che il relativo importo, pari ad euro 103,29 è stato rimborsato per intero come si evince dal dettaglio costi della fattura 2/2008 n°8C00115373, quindi in relazione a tanto nulla è dovuto.

Per quanto attiene al riconoscimento delle spese sostenute e derivate dai denunciati disservizi, nonché alla richiesta di rimborso delle due giornate lavorative, le stesse non possono trovare accoglimento in questa sede in quanto profili attinenti alla materia del risarcimento del danno la cui liquidazione esula dalla competenza dell'Autorità ex articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

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;

RITENUTO infine che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 considerato che la stessa ha presenziato alla sola

udienza di conciliazione presso il Co.Re.Com. della provincia Autonoma di Trento e Bolzano;

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**

In parziale accoglimento dell'istanza della società s.n.c., la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'utente, azzerando la posizione debitoria eventualmente in essere.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta altresì a riconoscere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura complessivamente sostenute ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera 173/07/CONS.

La richiesta di rimborso delle spese sostenute e derivate dai denunciati disservizi, nonché delle due giornate lavorative, non può trovare accoglimento in questa sede stante il fatto che sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, *“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”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento di cui alla 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.

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.

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 notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 3 novembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola