

Co.Re.Com. Cal/Ba

DELIBERAZIONE N.162

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – ROMEO R. c/ TELECOM ITALIA Utenza n. xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 19 febbraio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 8003, con cui il ricorrente, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia; ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 21 febbraio 2014 (prot. n. 8353), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia, con cui ha specificato che, a seguito dell'errata digitazione del codice Pin, la scheda sim del proprio telefono mobile si è bloccata. Non avendo più disponibile il codice PuK, ha richiesto più volte che lo stesso gli venisse fornito. Ha contattato il centro servizi dell'operatore, ma il gestore gli ha fatto presente che : " per disposizioni aziendali non potevano darlo e quindi per riattivare il cellulare, si doveva recare in un centro Tim per ottenere una nuova sim".

Ha specificato che altri gestori telefonici, forniscono dietro invio del documento d'identità il codice Puk. Ha fatto presente che richiedendo una nuova sim ha perso tutti i dati contenuti in quella vecchia che utilizzava da anni.

Posto che il tentativo di conciliazione, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione, ha chiesto di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere dal gestore:

- *"il giusto riconoscimento per il danno subito".*

Con nota del 21 febbraio 2013, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, l'operatore ha prodotto memoria difensiva e documentazione a supporto della propria posizione.

Il gestore con propria memoria ha contestato la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante e ha rilevato l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando in aggiunta a ciò che:

- *"l'istante ha smarrito il codice puk, relativo alla propria linea mobile. Sia il codice pin che il puk, vengono consegnati unitamente alla sim, e sono strettamente personali...il servizio clienti non è in possesso dei suddetti codici".*

Ha concluso ribadendo che non esiste alcuna responsabilità della società in oggetto per le richieste formulate da parte istante.

- **Motivi della decisione**

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva 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.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'istante, deve correttamente interpretarsi – come poi specificato dallo stesso utente in memoria difensiva – come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

Riguardo al merito.

2. Sulla perdita del codice puk e la relativa richiesta di indennizzo.

L'istante ha lamentato la mancata fornitura da parte della Telecom del codice Puk smarrito e la conseguente perdita di tutti i dati contenuti nella sim, e ne ha chiesto il relativo indennizzo.

Nel merito tuttavia, occorre verificare la sussistenza o meno di responsabilità dell'operatore per la mancata fornitura del codice Puk.

Considerato che ogni operatore ha la sua procedura per il recupero immediato del codice Puk e ognuno nelle proprie condizioni Generali di Contratto o nei propri siti web, fornisce le modalità di sblocco della Carta Sim, nonché la possibilità o meno di recuperare il codice Puk, occorre verificare le indicazioni in tal senso fornite dalla Telecom.

Le Condizioni generali di Contratto del gestore in oggetto, nulla prevedono in merito alla procedura di recupero del codice Puk, mentre sul sito web dello stesso- **119.it** -, come informazione generale viene indicato che *:"I codici PIN e PUK sono strettamente personali ed il 119 non potrà fornirteli in caso di perdita o dimenticanza, in questo caso non potrai sbloccare la tua TIM Card ma solo cambiarla".*

Inoltre sempre on line, nella sezione Assistenza ai clienti, nella parte relativa allo sblocco della Carta Sim si legge: *"Il PIN (Personal Identity Number) è un codice che, se impostato come attivo, viene richiesto dal telefono al momento dell'accensione. La mancata digitazione del PIN, o l'inserimento per tre volte consecutive del PIN errato, impedisce l'utilizzo della SIM Card non consentendo di telefonare, né di*

accedere alle funzioni della SIM stessa. Per effettuare lo sblocco è necessario utilizzare il codice PUK (Personal Unblocking Key) che viene fornito con la SIM Card, all'atto dell'acquisto, unitamente al codice PIN".

Quindi, considerato che il codice Puk è un codice usato nei [telefoni cellulari GSM](#) e in alcune [Smart card](#) per bloccare un dispositivo precedentemente bloccato. Il codice PUK digitato erroneamente per dieci volte consecutive, rende inutilizzabile la SIM Card che dovrà, quindi, essere sostituita; che esso è fornito dall'operatore di rete, non è modificabile dall'utente ed è generalmente composto da 8 cifre se si immette per 10 volte consecutive un codice PUK errato, la [SIM card](#) viene bloccata completamente e l'unico modo per poter utilizzare nuovamente il telefono è sostituire la SIM, la richiesta di indennizzo per perdita dei dati contenuti nella sim, a seguito della mancata fornitura del codice Puk da parte della società Telecom da parte del ricorrente è rigettata.

3. Sulla mancata risposta ai reclami.

Il ricorrente, chiede un indennizzo per mancata risposta ai reclami. A tal proposito si deve ricordare, che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo al fine di ottenere precisi ragguagli sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Soccorre, all'uopo, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *mancaza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo.

Nel caso in esame, l'istante asserisce con istanza di definizione della controversia di aver inviato numerosi reclami telefonici all'operatore per lamentare il disservizio, ma, senza, tuttavia, fornirne prova, e senza specificare il periodo in cui è stata inoltrata la segnalazione.

Per tale motivo si ritiene che non possa essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Non ricorrono, nella fattispecie, le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

1) Il rigetto per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dal ricorrente signor Romeo R. nei confronti della società Telecom Italia S.p.A..

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";

4) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale