

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### DELIBERAZIONE N.255

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Inzitari xxx c/ Telecom Italia xxx.

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 19.12.2012, 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;

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- Corecom" 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.;

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 Corecom 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 29 giugno 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 29961, con cui il Sig. Inzitari xxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx, 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 9 luglio 2012 (prot. n. 31416), 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;

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

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Inzitari xxx, titolare di un contratto di abbonamento di telefonia mobile con l'operatore Telecom Italia, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la predetta Società telefonica, lamentando il mancato funzionamento della linea telefonica ed, in particolare, l'impossibilità di inviare SMS. Lamenta, altresì, la disattivazione della linea senza giustificato motivo.

In relazione alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 28 marzo 2012, nel corso del quale il rappresentante di Telecom ha formulato un'offerta, a mero titolo conciliativo, di una somma pari ad € 250,00; il legale del ricorrente ha rifiutato la proposta, reputandola non congrua, dichiarandosi disponibile ad accettare un indennizzo pari ad € 1.500,00.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede un risarcimento per i danni patrimoniali e non patrimoniali per complessivi € 2.500,00.

La società Telecom Italia, tempestivamente costituita, ha chiesto l'integrale rigetto delle domande di parte avversa, deducendo, in particolare:

- Il cliente lamenta il malfunzionamento di una linea mobile e l'impossibilità di inviare SMS con reclami risalenti al 2006;
- Il contratto di che trattasi, al quale era abbinata l'offerta "tutto relax UMTS", è stato cessato nel mese di aprile 2007;
- Prima della cessazione, durante tutto l'anno 2006, la linea in questione subisce numerosi episodi di blocco cautelativo, da parte di Telecom, per invio massivo di SMS; i provvedimenti di sospensione vengono, di volta in volta, revocati da Telecom su espressa sollecitazione del cliente, il quale viene, tuttavia, informato, anche per iscritto, che l'utilizzo del servizio in questione non è conforme alle prescrizioni in vigore; il cliente chiede di potere comunque mantenere il numero telefonico;
- L'istante, nel mese di settembre 2006, attraverso un contatto al servizio clienti, chiede di poter essere esentato dal pagamento dei canoni relativi all'offerta "tutto relax", a causa della pregressa sospensione della linea;
- La definitiva cessazione del contratto viene disposta con effetto dal 12 marzo 2007, previo contatto con il cliente, con conseguente storno delle penali e storno parziale di pregresse fatture;
- In data 11 aprile 2007 viene effettuata la migrazione del numero in modalità prepagata ed il 4 maggio 2009 il cliente effettua la migrazione dell'utenza verso altro operatore mobile;

- In data 22 marzo 2011 Telecom riceve un reclamo, da parte del legale dell'odierno istante; il reclamo è sprovvisto di procura, che viene inviata successivamente, in data 3 giugno 2011;
- Con successiva nota del 16 agosto 2011 l'operatore resistente invia una lettera al legale dell'istante con la quale conferma lo storno delle fatture per i canoni tutto relax.

Nel merito, Telecom richiama il disposto di cui all'art. 6.1 delle condizioni generali di abbonamento per la telefonia mobile, nella parte in cui vengono disciplinati gli obblighi dei clienti per ciò che concerne l'uso personale del servizio, mediante la previsione di standard di traffico, il cui superamento rende incompatibile l'uso personale del servizio stesso. Richiama, altresì, la disposizione contenuta nell'art. 9, punto 1, che prevede il diritto di procedere alla sospensione del servizio qualora esista il fondato sospetto di un'attività illecita o fraudolenta ai danni dell'azienda, nonché per il verificarsi di livelli anomali di traffico in relazione alle abitudini dell'utente. Ai sensi del successivo comma 2, si prevede, infine, la riattivazione del servizio dopo le necessarie verifiche ed il diritto di risolvere il contratto.

Conclusivamente, la società Telecom Italia, deducendo l'infondatezza dell'odierno ricorso, ne domanda l'integrale rigetto.

## Motivi della decisione

### 1. Nel rito.

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

Ancora, in via preliminare, si rileva l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, ai fini della eventuale liquidazione delle spese di procedura, si osserva che le parti hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere un accordo; come si evince dal verbale negativo, agli atti, il rappresentante dell'operatore ha formulato un'offerta conciliativa, che è stata rifiutata dal legale di controparte, perché ritenuta non congrua.

L'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta in quanto non richiesta, né considerata utile ai fini dell'odierna decisione.

### 2. Nel merito.

L'odierna controversia si incentra sul malfunzionamento dell'utenza di rete mobile, causa impossibilità dell'invio degli SMS, e sull'arbitraria disattivazione della linea.

L'istruttoria ha accertato che il contratto in questione, attivo sin dall'anno 2000, in modalità prepagata, risulta migrato in abbonamento dall'anno 2005, con contestuale attivazione di un'offerta ad esso abbinata.

Il disservizio lamentato dal ricorrente, riferito prevalentemente all'anno 2006, risulta causato dall'avvio di una procedura cautelativa messa in atto dall'operatore, come conseguenza dell'invio eccessivo di SMS da parte dell'utenza medesima. A questo proposito le Condizioni generali di Contratto TIM disciplinano la procedura applicabile in simili ipotesi.

Telecom dimostra, attraverso produzione documentale, che l'utenza in questione ha oltrepassato i limiti di traffico definiti dall'art. 6.1 delle Condizioni generali di Contratto TIM, secondo cui l'uso personale del servizio è definito secondo un profilo standard di traffico che deve rispettare alcuni parametri espressamente indicati: il superamento di tale limite è considerato incompatibile con un uso personale del servizio. Al verificarsi della condizione suddetta, l'operatore si riserva la facoltà di sospendere il servizio nel rispetto della procedura di cui all'art. 9.1 e 9.2 delle CGC TIM.

Telecom dimostra di avere costantemente informato l'utente del verificarsi della problematica sopra evidenziata; di avergli comunicato, anche per iscritto, dell'eventualità di una futura risoluzione contrattuale unilaterale al persistere di un utilizzo improprio del servizio; dà conto dei contatti preventivi avuti con il cliente e dei provvedimenti assunti in seguito, conformemente a quanto stabilito dalle citate CGC.

Dall'istruttoria emerge che, dopo la cessazione del contratto, disposta nell'anno 2007, Telecom ha provveduto alla regolarizzazione, a conguaglio, della posizione economica del cliente; quest'ultimo non ha contestato alcunché, salvo riproporre, nell'anno 2011, i reclami inoltrati e definiti nell'anno 2006.

Preso atto delle giustificazioni fornite e delle prove addotte, si è dell'avviso che la società resistente abbia posto in essere, nel caso di specie, una condotta conforme ai canoni di lealtà e buona fede contrattuale, nel rispetto degli obblighi informativi e delle condizioni generali di contratto. Pertanto, ravvisandone l'infondatezza, si ritiene di dover rigettare integralmente l'odierno ricorso, con ogni conseguente domanda di indennizzo/risarcimento.

### **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto che non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, anche in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Telecom Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, 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 delle richieste di indennizzo/risarcimento avanzate dal sig. Inzitari xxx nell'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) In ogni caso resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 5) La Società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 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' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

**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