

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N.34

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – SAINATO XXXXX
c/NOVERCA ITALIA xxxxx . - utenza n. xxxxx**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/03/2015 , 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;

il 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 ss.. mm. e ii.;

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. del 19 aprile 2007, *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* e ss.mm.e ii, di seguito *“Regolamento”*;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 dicembre 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. n. 53474, con cui il succitato ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Noverca, ai sensi degli 14 e ss del Regolamento;

la nota del 23 dicembre 2014, prot. n. 54019 (trasmessa il 28 gennaio 2015) con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'inadempimento contrattuale della Società indicata in epigrafe per mancato rinnovo mensile dell'offerta "Silver Pack ". In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a) *"Il 5 ottobre 2014 provvedeva ad effettuare una ricarica telefonica al fine di poter procedere al rinnovo dell'offerta "Silver Pack (300 m., 300 sms, 16 B). Nonostante avesse effettuato la ricarica (...) si accorgeva dell'assenza di credito sulla propria scheda telefonica. Provvedeva, pertanto, ad effettuare ulteriori ricariche per un totale pari ad € 35,00, continuando però a non avere credito";*
- b) *"Comunicato il disservizio (al servizio clienti), non poteva far uso del servizio ed in particolare dell'offerta cui era abbonato";*
- c) *"a seguito del deposito dell'istanza per il tentativo di conciliazione, datata 27 ottobre 2014, veniva redatto verbale di mancata conciliazione, considerato che l'operatore Noverca non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa. Nelle more il servizio veniva attivato".*

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) *il rimborso delle somme indebitamente sottratte;*
- b) *un indennizzo e/o l'equo ristoro per non aver potuto utilizzare il servizio da giorno 5 ottobre c.a. fino al giorno di effettiva riattivazione;*

- c) *il riconoscimento del rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della presente procedura ex art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS;*
- d) *condanna della Noverca al risarcimento dei danni cagionati.*

1. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle pretese avanzate dall'istante.

La stessa ha riepilogato i termini dell'offerta, precisando che l'odierno istante è diventato proprio cliente il 5 maggio 2014 a seguito dell'attivazione dell'offerta "Gold Pack" (e non "Silver Pack" come riferito dall'istante nell'atto introduttivo), al costo di euro 11,00 mensili. Successivamente, in data 1 giugno 2014, ha attivato l'offerta "+ internet", al costo di euro 3,00 mensili.

Ne consegue che, trattandosi di una ricaricabile, le opzioni si rinnovavano automaticamente ogni mese, dalla data di attivazione, solo se il credito sulla sim fosse risultato sufficiente.

Il gestore deduceva altresì che:

- a) *"tra il 6 ottobre 2014 e il 9 ottobre 2014 l'Utente effettuava ricariche per un totale di euro 20,00;*
- b) *parte del credito ricaricato dall'Utente veniva utilizzato per permettere il rinnovo delle opzioni per il mese di novembre;*
- c) *visto il disagio subito ed in relazione al traffico effettuato nel mese di ottobre, in data 3 novembre 2014, Noverca effettuava un rimborso di dell'importo di euro 13,48.*

Infine, l'odierno ricorrente, conclude, precisando che: *"l'Utente è già stato rimborsato per il disagio relativo al rinnovo dell'opzione in data 3 novembre 2014 e che, pertanto, Noverca non è tenuta a corrispondere ulteriori somme ..."*. A tal fine, allega la schermata relativa agli accrediti, da cui ne risultano due sull'utenza dell'istante di Euro 11,2 ed euro 13,48, effettuati rispettivamente il 31 ottobre ed il 3 novembre 2014.

2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate da parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub d* (risarcimento dei danni cagionati) non sarà oggetto di trattazione, poiché l'organo adito non è competente a decidere sul punto, ai sensi dell'art. 19, comma 4 e 5 della delibera Agcom n. 173/07/Cons. Ciò posto, deve dichiararsi inammissibile ogni domanda risarcitoria.

Per quanto concerne le richieste *sub a* e *sub b* (disattivazione della sim e relativa richiesta di indennizzo), la fattispecie al nostro esame riguarda il mancato rinnovo automatico dell'opzione mensile.

Da un'attenta disamina della documentazione acquisita, si evince che la disattivazione della sim card, oggetto di contestazione, è avvenuta per assenza di ricarica mensile.

Nel caso di specie, la società resistente ha dimostrato di aver fornito adeguata informativa in ordine alle modalità di fruizione del servizio mobile, come si evince dalla documentazione prodotta in atti, ed in particolare dall'articolo 6 e seguenti delle condizioni generali di contratto e dalla carta dei servizi.

Ne discende, che la condotta tenuta dalla società in parola deve considerarsi perfettamente conforme al regolamento contrattuale, pertanto, la responsabilità della disattivazione della sim, non può che essere attribuita all'istante, il quale avrebbe dovuto verificare il credito residuo e provvedere ad effettuare una ulteriore ricarica, al fine di consentire l'attivazione delle opzioni mensili.

Alla luce di tale ricostruzione fattuale può senz'altro concludersi che, non può essere accolta la domanda di indennizzo formulata dall'istante per indebita disattivazione del servizio, perché, nel caso di

specie, la disattivazione del servizio è stata la conseguenza della mancata effettuazione della ricarica entro il termine contrattualmente previsto.

Occorre precisare in aggiunta, che, in data 3 novembre 2014, la Noverca ha effettuato un rimborso di € 34,68 all'utente, per disagi di traffico telefonico subiti nel corso del mese di ottobre.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, indipendentemente dall'esito della controversia, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che in sede conciliativa, l'operatore non ha aderito all'udienza fissata dal Co.Re.Com. Calabria, onerando l'utente di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa.

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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

1. Il rigetto integrale delle richieste avanzate dal signor Sainato M. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Noverca;
2. La società Noverca è tenuta a pagare a favore dell'istante la somma di € 100,00 (cento/00) per spese di procedura;
3. la società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

F.to Dott. Gregorio Corigliano

F.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale