

## **CO.RE.COM. CAL/Rep**

DETERMINA DIRETTORIALE N.201 DEL 09/11/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Lacroce xxxxx c/ Telecom Italia xxx – n. utenza xxxxx)

### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

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

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 11551 del 16 marzo 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 25 marzo 2015, prot. n. 13867, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 3 aprile 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della ricorrente, in data 7 aprile 2015;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) interruzione del servizio senza preavviso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e, successivamente, nella memoria di replica, il ricorrente ha dichiarato che:

- 1) *" ... contestava l'illegittimità della disattivazione di una scheda USIM con n. 3394954XXX, intervenuta senza preavviso, e la conseguente perdita del proprio numero, con racc. a/r pervenuta alla società resistente il 1° ottobre 2014, preceduta da reclami orali al call center;*
- 2) *"la clausola contrattuale si pone in contrasto con le previsioni del c.d. decreto Bersani, che vieta la previsione di termini temporali all'utilizzo delle schede sim ..."*;
- 3) *" si tratta del terzo reintegro della linea ..."*.

L'istante, dunque, ha lamentato l'illegittima interruzione del servizio, senza preavviso e la mancata risposta al reclamo, chiedendo all'operatore i relativi indennizzi.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 17 dicembre 2014, in atti. Tuttavia, si evidenzia che il rappresentante del gestore, nonostante l'esito negativo della conciliazione, si è impegnato, relativamente alla mancata risposta al reclamo del 1° ottobre 2014, ad erogare l'indennizzo previsto dalla carta dei servizi, per una somma pari ad € 34,05, mediante accredito sull'utenza in questione.

In data 3 aprile 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, affermando che la disattivazione dell'utenza era stata effettuata il tredicesimo mese, per scadenza della "Tim Card", in conseguenza della mancata ricarica per dodici mesi, in conformità a quanto previsto nella Carta dei servizi Tim. Deduce altresì che la linea in oggetto è stata reintegrata per la terza volta il 2 dicembre 2014, a seguito di presentazione di istanza di conciliazione. Pertanto, conclude, chiedendo il rigetto delle domande, perché infondate in fatto e in diritto.

NEL MERITO Dall'esame della documentazione acquisita, si evince che la disattivazione della Sim Card, oggetto di contestazione, è avvenuta per assenza di ricarica nell'arco temporale di 12 mesi dalla data dell'ultima ricarica effettuata.

L'istante ha contestato l'illegittimità della disattivazione della scheda sim prepagata, avvenuta senza preavviso, evidenziando che la clausola contrattuale, prevista nelle condizioni di utilizzo della carta prepagata, deve considerarsi vessatoria, in quanto si pone in contrasto con le disposizioni previste dal c.d. decreto Bersani, che vietano la previsione di termini temporali all'utilizzo delle schede sim. Inoltre, lo stesso ha dedotto, in modo generico, di aver subito *"un grave pregiudizio sia economico che all'immagine professionale ... costretto ad attivare nuovi numeri con altro gestore telefonico per ovviare ai numerosi problemi ..."*, ma non ha provato un particolare utilizzo dell'utenza, a fini professionali.

Orbene, la Carta dei servizi Tim, alla voce "Servizio prepagato", stabilisce che: *" la Tim Card ha una durata di 12 mesi decorrenti dalla sua attivazione, oppure dall'ultima operazione di ricarica, oppure da altro evento commerciale ... esplicitamente richiesto dal Cliente ... e consente di ricevere telefonate per un ulteriore periodo di un mese. La Tim Card e la numerazione ad essa associata saranno disattivate trascorsi 13 mesi (12+1) senza effettuazione di operazioni di ricarica , oppure in assenza di*

*altro evento commerciale ... esplicitamente richiesto dal cliente ... La numerazione potrà essere riattivata gratuitamente entro un ulteriore periodo di 11 mesi. Trascorsi gli 11 mesi non sarà più possibile riattivare la numerazione che potrà essere riassegnata a terzi, onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni ...*. Inoltre, la medesima disposizione stabilisce che l'operatore, dopo aver appurato la mancata ricarica della sim nei dodici mesi successivi alla data di attivazione della stessa, garantisce al proprio cliente "di ricevere telefonate per un ulteriore periodo di un mese". Tale meccanismo ha la funzione di allertare l'utente, con congruo preavviso, dell'imminente scadenza del periodo di validità del servizio, offrendogli, quindi, la possibilità di evitare la disattivazione.

Per quanto sopra esposto, si rigetta la domanda di indennizzo, poiché la condotta tenuta dall'operatore, è da considerarsi perfettamente conforme a quanto stabilito dalle clausole contrattuali sopra citate, peraltro, rese note all'utente al momento della sottoscrizione del contratto e da questi accettate.

Per questo motivo, la responsabilità del decorso del termine previsto dalla suddetta disposizione, con conseguente disattivazione della SIM, non può che essere attribuita all'istante, il quale avrebbe dovuto verificare la data dell'ultima ricarica utile, evitando il decorso del termine previsto per la disattivazione dell'utenza. Ancora, non può sottacersi che, nel caso di specie, come detto *ut supra*, l'istante ha già ottenuto due reintegri (il 19 dicembre 2011 e il 6 giugno 2013), perciò, doveva necessariamente conoscere le disposizioni e, di conseguenza, comportarsi secondo i canoni di lealtà e correttezza che caratterizzano i rapporti contrattuali.

Analogamente, non si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, perché, come detto in premessa, il rappresentante del gestore, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, nonostante l'esito negativo dello stesso, si è impegnato ad erogare l'indennizzo previsto dalla Carta dei servizi, per la mancata risposta al reclamo (pervenuto all'operatore il 1 ottobre 2014).

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, è emerso che, in data 29 dicembre 2014, l'operatore convenuto ha accreditato a favore dell'istante la somma di euro 34, 05, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, come da impegno preso in sede di udienza di conciliazione.

Cosicché, l'intervenuta corresponsione dell'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi da parte dell'operatore convenuto, effettuato a seguito di impegno, preclude la liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art. 11, allegato A), della delibera 73/11/Cons, c.d. "Regolamento Indennizzi".

Infatti, ci si può riferire alla delibera sopra richiamata, unicamente nelle ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa, come si evince dal tenore letterale dell'art. 2, comma 1, il quale prevede: *"le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi..."*.

Per tale motivo, dato atto che l'operatore ha già corrisposto un congruo indennizzo, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione del presente procedimento, la domanda dell'istante deve essere rigettata.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. **Lacroce S**, nei confronti della società Telecom Italia;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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 determina 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'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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento

*F.to Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

*F.to Avv. Rosario Carnevale*