

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.255 DEL 22/12/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Volpe xxx/Telecom Italia xxx – utenza n. 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. 15667 del 31 marzo 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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 2 aprile 2015, prot. n. 17383, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore, ed i relativi allegati, pervenuti nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni tempestivamente prodotte dal legale della ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta: 1) la disattivazione senza preavviso della scheda sim in oggetto; 2) la tardiva risposta al reclamo del 18 novembre 2014.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 28 gennaio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

L'istante chiede il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per i disservizi sopra riferiti ed il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie.

La ricorrente lamenta l'indebita disattivazione di una scheda prepagata. L'operatore rileva che, in base alle "norme d'uso" ed alla propria carta dei servizi, la disattivazione viene disposta se l'utente non effettua alcuna ricarica per 12 mesi e, comunque, dopo il decorso di un ulteriore mese di mancato utilizzo.

Esibisce, a fine probatorio, una schermata dalla quale si evince che l'istante ha effettuato l'ultima ricarica in data 13 giugno 2013 e l'ultima chiamata in data 27 giugno 2013. La scheda *de qua* è stata cessata alla scadenza del 13^o mese di mancato utilizzo.

L'istante, in data 18 novembre 2014, ha inoltrato un reclamo per il tramite del proprio legale. Successivamente, il 22 dicembre 2014, la linea è stata ripristinata, con tentativo di contatto con il predetto legale della cliente. Questi, nuovamente contattato in data 29 dicembre, ha confermato la riattivazione della linea.

Il riscontro al reclamo è stato inoltrato il 9 gennaio 2015.

Per quanto sopra, ritenendo di avere agito in conformità alle anzidette clausole contrattuali, la società resistente chiede il rigetto delle richieste di parte istante, per integrale infondatezza.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, sulla scorta della documentazione acquisita, non si rileva l'esistenza del disservizio lamentato dall'odierna ricorrente e consistente nella disattivazione senza preavviso della scheda sim in oggetto.

Si è, invece, accertato che il comportamento del gestore è stato conforme alle proprie norme d'uso ed alla Carta dei servizi. Al riguardo, l'art. 4.1 delle norme d'uso del servizio Tim prepagato prevede la cessazione del rapporto contrattuale ove il cliente non provveda ad alcuna ricarica della Tim card per almeno 13 mesi, o in mancanza di altro evento commerciale richiesto dal cliente e con oneri a suo carico. Si prevede, inoltre, che nel corso del tredicesimo mese, il servizio continui a funzionare solo per la ricezione di chiamate e messaggi e che, al termine del periodo su indicato, la sim card venga definitivamente disattivata, fatta salva la facoltà del cliente di richiederne la riattivazione gratuita entro e non oltre un

ulteriore periodo di 11 mesi. Allo spirare dei 13 mesi, il credito residuo viene comunque riconosciuto al cliente, nel rispetto dei termini e delle modalità indicate nelle stesse norme d'uso.

Tornando alla fattispecie qui in esame, si è accertato che la disattivazione della scheda di che trattasi è stata disposta in conformità alle clausole contrattuali sopra richiamate e, precisamente, all'avverarsi delle due condizioni ivi previste (mancata ricarica/altro evento richiesto dal cliente nell'arco dei 12 mesi successivi ed ulteriore mese durante il quale la sim è stata abilitata soltanto alla ricezione di chiamate e messaggi). In particolare, l'avverarsi della seconda condizione garantisce il cliente, permettendogli di prendere atto, nell'arco dei trenta giorni, della sospensione delle chiamate in uscita, così da conoscere lo stato della sim ed effettuare una eventuale ricarica, evitando la disattivazione della stessa. L'avverarsi di tale condizione equivale, di fatto, al riconoscimento, in favore del cliente, di un preavviso di trenta giorni della cessazione del servizio.

Non merita pregio la contestazione della ricorrente in relazione all'asserita violazione dell'art. 1, comma 1, della legge n. 40/2007, c.d. Decreto Bersani, che vieta la previsione di termini temporali all'utilizzo delle schede sim, né peraltro, è pertinente al caso in esame il riferimento alla sentenza del Consiglio di Stato, n. 2122 del 5 aprile 2014.

Secondo l'autorevole Consesso, infatti, l'obbligo di restituzione, imposto agli operatori, del credito residuo presente nelle sim, deve ritenersi una implicita modalità attuativa di quanto disposto dai commi 1 e 3 dell'art. 1 del decreto Bersani; pertanto, l'utente ha diritto di conservare il credito, sia che receda dal contratto, sia che aderisca alle offerte di un operatore concorrente. L'obbligo di restituzione del credito presente sulla sim discende, quindi, direttamente dall'anzidetta previsione legislativa.

Per quanto qui ci occupa, va osservato che la società convenuta si è limitata a disporre la cessazione della sim in oggetto, nel rispetto delle modalità indicate nell'art. 4.1 delle norme d'uso suddette, ma nulla ha disposto in relazione al credito residuo, presente sulla stessa sim, che resta impregiudicato all'utente, sol che si attivi per farne richiesta secondo le modalità indicate nelle stesse norme d'uso.

Infine, per come emerge in atti, l'operatore ha tempestivamente riattivato l'utenza *de qua*, garantendo il recupero della numerazione suddetta, dopo aver preso atto della volontà espressa dalla cliente.

In ragione di quanto appena esplicitato, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per il rigetto della domanda di indennizzo per disattivazione della scheda sim.

Non merita, altresì, accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, attesa la sua evidente capziosità, per come emerge dalla ricostruzione fattuale e dalla documentazione prodotta.

Infatti, sebbene la cessazione della sim sia stata disposta in data 27 luglio 2014 per mancato utilizzo, protrattosi ininterrottamente per ben 13 mesi, nell'inerzia totale della medesima utente, l'unico reclamo, con cui la stessa contesta la sospensione, adducendo "gravissimi disagi e grave nocumento", risulta inoltrato in data 18 novembre 2014, a distanza di circa quattro mesi dalla sospensione medesima. Il lungo lasso di tempo intercorso tra la sospensione dell'utenza e la proposizione del primo reclamo è incompatibile con il gravissimo disagio dalla stessa lamentato.

Inoltre, nonostante la legittima sospensione, Telecom, in data 22 dicembre 2014, ha ripristinato la sim su richiesta della cliente ed ha ulteriormente provveduto a dare riscontro formale al reclamo, in data 9 gennaio 2015, quando già la problematica della cliente era stata definitivamente risolta. Pertanto, non si comprende quale fondamento abbia una richiesta di indennizzo per mancata risposta ad un reclamo già gestito dall'operatore.

Per quanto sopra, ravvisata l'assoluta infondatezza della presente domanda di indennizzo, si conclude per il rigetto integrale del presente ricorso.

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza delle domande di parte istante, spinte al limite della temerarietà, e valutata, di contro, la condotta collaborativa dell'operatore, che ha preso parte all'udienza per tentativo di conciliazione, pur senza addivenire ad alcun accordo;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo per disattivazione della scheda sim e tardiva risposta al reclamo, avanzata dalla sig.ra Volpe P. con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà della 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.

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale