

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 397 DEL 22-09-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Oliveri xxxx c/ Tim 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. 2414 del 22 gennaio 2016, con cui la 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 28 gennaio 2016, prot. n. 3325, 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, a mezzo e-mail, il 17 febbraio 2016, con cui la società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

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

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

L'istante ha chiesto l'indennizzo per la disattivazione della sim e per la mancata risposta al reclamo, oltre il rimborso delle spese di procedura.

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

A tal fine, sottolinea che l'istante ha effettuato l'ultima ricarica il 13 agosto 2014 e l'ultima chiamata il 26 ottobre 2014. Il 12 agosto 2015, la scheda da qua è stata disattivata per le chiamate in uscita, mentre alla scadenza del 13° mese di mancato utilizzo, il 12 settembre 2015, è stata cessata definitivamente.

Per quanto sopra, ritenendo di avere agito in conformità alle anzidette clausole contrattuali, la società resistente chiede il rigetto delle richieste di parte istante, perché infondate in fatto ed in diritto.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, sulla scorta della documentazione acquisita, non è stato accertato il disservizio lamentato dall'odierna ricorrente, concernente la disattivazione, senza preavviso, della scheda sim in oggetto.

Il comportamento dell'operatore è stato conforme alle proprie norme d'uso ed alla Carta dei servizi che prevedono 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. Le predette norme prevedono, altresì, che nel corso del tredicesimo mese, il servizio continui a funzionare solo per la ricezione di chiamate e messaggi e che, al termine di tale periodo, 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 del 13° mese, il credito residuo viene – comunque – riconosciuto al cliente, nel rispetto dei termini e delle modalità indicate nelle stesse norme d'uso.

Nella fattispecie in esame, è stato accertato che la disattivazione della scheda in questione è stata disposta in conformità alle clausole contrattuali sopra richiamate. Nello specifico, si sono verificate le due condizioni sopra citate (mancata ricarica e/o altro evento richiesto dal cliente nell'arco dei 12 mesi successivi, oltre l'ulteriore mese durante il quale la sim è stata abilitata soltanto alla ricezione di chiamate e messaggi). In particolare, quest'ultima condizione ha garantito l'istante, permettendole di prendere atto, nell'arco dei trenta giorni, della sospensione delle chiamate in uscita, così da conoscere lo stato della sim ed effettuare un'eventuale ricarica, evitando così la disattivazione dell'utenza. Tale condizione equivale al riconoscimento, in favore del cliente, di un preavviso di trenta giorni della cessazione del servizio.

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

Per questi motivi, non ravvisando, nella condotta dell'operatore, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si conclude per il rigetto della domanda di indennizzo, per la disattivazione della scheda sim.

Per le stesse ragioni, non merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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 dalla signora **Oliveri A. R.** , nei confronti della società Tim - Telecom Italia xxxx.;
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, 12 settembre 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to **Avv. Rosario Carnevale**