



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 65/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CICALA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 392/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 giugno 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 32/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. Cicala del 6 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Cicala, intestatario dell'utenza telefonica n. 366.3813xxx, ha contestato la mancata attivazione dell'opzione tariffaria "Tim International XL" da parte della società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 12 luglio 2013, aderiva all'opzione "Tim International XL"; tuttavia, la relativa richiesta veniva scartata per "nazionalità non idonea". In data 22 luglio 2013, l'istante inviava formale reclamo, puntualizzando che la predetta offerta determinava una discriminazione dei clienti in base alle aree geografiche, in difformità a quanto previsto dalla Carta Servizi e dall'articolo 18 del Trattato di Formazione dell'Unione Europea.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dell'opzione "Tim International XL" e per mancata risposta al reclamo del 22 luglio 2013;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., nella memoria inviata a mezzo posta certificata in data 10 aprile 2014, ha rappresentato che: *"l'offerta "Tim International XL" rientra tra quelle offerte che sono riservate a tutti i clienti TIM Ricaricabile con documento che attesti la nascita in un paese straniero e permettono di chiamare tutti i numeri Wind e TIM a 0 cent al minuto senza scatto alla risposta e di parlare con l'estero a tariffa agevolata (fino ad un massimo di 1000 minuti al mese) a solo 5,00 euro al mese. Il costo di attivazione è gratuito per tutti i clienti Ricaricabili che attivano una nuova linea TIM, mentre per i già clienti TIM è di 9,00 euro. In data 15 luglio 2013 il cliente invia reclamo scritto per lamentare la mancata possibilità di attivare la predetta opzione. In data 22 luglio 2013 il cliente inoltra ulteriore fax di reclamo. In data 24 luglio 2013 il cliente viene contattato dal servizio clienti ed informato che l'offerta non è attivabile sulla sua linea, perché la stessa è riservata ai cittadini stranieri. In data 26 luglio 2013 Telecom Italia ha inviato lettera di risposta, confermando che tale opzione "Tim International XL" non è possibile attivarla sulla sua linea, in quanto è attivabile solo ed esclusivamente ai clienti stranieri attraverso il controllo del codice fiscale. Telecom Italia chiede di volere accertare l'infondatezza di tutte le pretese avanzate dal sig. Cicala, in quanto l'opzione in questione non era attivabile, come già ampiamente chiarito e che la risposta al reclamo del cliente è stata fornita in data 26 luglio 2013"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si deve evidenziare che l'eccezione sollevata dall'istante in sede di udienza in ordine alla mancata ricezione della memoria prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. non può essere presa in considerazione, dal momento che l'invio della stessa ad un indirizzo errato di posta elettronica può legittimare unicamente la richiesta dell'istante di rimessione in termini per il deposito di eventuali memorie di replica; richiesta quest'ultima che, però, non è stata perorata dall'istante medesimo.

Nel merito, si deve rilevare che la questione sollevata dall'istante inerente alla natura "discriminatoria" dell'opzione "Tim International XL" dedicata esclusivamente ai clienti stranieri, non investe il singolo rapporto contrattuale intercorrente tra il sig. Cicala e l'operatore, bensì, trattandosi di un'opzione riservata ad una determinata categoria di clientela, impatta sull'intero bacino di utenza mobile gestito dalla piattaforma di Telecom Italia.

All'esito dell'accertamento svolto nel corso dell'istruttoria non è emersa alcuna violazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. del principio di non discriminazione, che regola il fisiologico sviluppo di ogni rapporto contrattuale in quanto le condizioni di fruizione della predetta opzione tariffaria, rivestendo la stessa natura di servizio accessorio, sono adeguatamente e preventivamente pubblicizzate sul sito web www.international.tim.it/it/offers/tim-international-xl; pertanto, l'istante, ancor prima dell'adesione, è stato posto nella condizione di poter conoscere effettivamente la "riservatezza" dell'opzione "Tim International XL", rivolta esclusivamente ad un peculiare segmento di clientela, senza, pertanto, che la stessa possa compromettere il principio di uguaglianza di trattamento dell'intero bacino di utenza.

Pur tuttavia, l'istante, pur consapevole di non essere in possesso dei requisiti soggettivi e dell'anagrafica idonea per l'attivazione della predetta opzione, ha, comunque, inteso formalizzarne richiesta, per poi reclamare, nelle date rispettivamente del 15 luglio 2013 e del 24 luglio 2013, in modo puramente causidico, la mancata attivazione della stessa.

Da ultimo, va evidenziato che la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto, con nota del 26 luglio 2013, a riscontrare il predetto reclamo, evidenziando quanto già pubblicizzato, ovvero che l'opzione "*Tim International XL*" è "*attivabile solo ed esclusivamente ai clienti stranieri, attraverso il controllo del codice fiscale*".

Per quanto sopra esposto, la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante non è ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A..

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Cicala nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 19 giugno 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani