

DELIBERA N. 90/09/CIR

Definizione della controversia Filetti / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 dicembre 2009;

VISTA 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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA 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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 29 maggio 2009 (Prot. n. 42506/09), con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (qui di seguito "Telecom");

VISTA la nota del 3 agosto 2009 (Prot. n. 64212/09), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 10 novembre 2009;

UDITE entrambe le parti nell'udienza del 10 novembre 2009;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza di rete mobile n. YYY, lamenta l'illegittima disattivazione della scheda Sim e la conseguente perdita del proprio numero.

In particolare, l'utente, nell'istanza introduttiva e in sede di udienza, ha rappresentato che:

i. la società Telecom, nel settembre 2008, procedeva alla disattivazione dell'utenza di rete mobile n. YYY, omettendo di preavvisarlo telefonicamente o tramite posta ordinaria o elettronica;

ii. la scheda Sim, al momento della disattivazione, conteneva un credito residuo superiore a 70,00 euro;

iii. l'operatore, contattato dall'istante al fine di ottenere il ripristino della funzionalità della scheda Sim, riferiva di aver proceduto alla disattivazione a causa della mancata ricarica nei tredici mesi decorrenti dalla data di attivazione della Sim.

Per quanto innanzi esposto, l'istante, ritenendo la condotta della società Telecom Italia del tutto illegittima in quanto contrastante con le previsioni della Legge n. 40 del 2007 (c.d. Legge Bersani), si è rivolto a questa Autorità chiedendo il ripristino dell'utenza con il medesimo numero telefonico.

La società Telecom, nel corso dell'udienza del 10 novembre 2009, in merito alle doglianze dell'istante, ha rappresentato quanto segue:

i. la TIM Card ha una durata di 12 mesi a decorrere dall'effettuazione della prima telefonata a pagamento o dall'ultima operazione di ricarica e consente di ricevere telefonate per un ulteriore periodo di un mese. Trascorsi 13 mesi senza effettuazione di operazioni di ricarica, la TIM Card viene disattivata e la numerazione ad essa associata potrà essere riassegnata a terzi, onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni;

ii. riguardo alla legge Bersani, l'operatore ha precisato che tale normativa trova applicazione unicamente per la restituzione del credito residuo e che, pertanto, non disciplina la fattispecie in oggetto;

iii. in merito alla richiesta di reintegro della numerazione dell'istante, il gestore ha rappresentato che la stessa è già stata immessa nella rete di vendita per la assegnazione e che, pertanto, ne risulta impossibile il recupero;

iv. la società Telecom, nel corso dell'udienza, si è impegnata a restituire all'utente il credito residuo pari ad Euro 73,42 e a corrispondergli un indennizzo pari ad Euro 180,76, ma tale offerta non è stata ritenuta soddisfattiva dalla parte istante.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Dall'analisi del caso di specie e di quanto emerso nel corso dell'udienza, 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.

A riguardo, l'art. 5 della Carta dei Servizi TIM prevede che *“La TIM Card ha una durata di 12 mesi a decorrere dall'effettuazione della prima telefonata a pagamento (da effettuare in Italia) o dall'ultima operazione di ricarica e consente di ricevere telefonate per un ulteriore periodo di un mese. Trascorsi 13 mesi (12+1) senza effettuazione di operazioni di ricarica, la TIM*

Card sarà disattivata e la numerazione ad essa associata potrà essere riassegnata a terzi, onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni.”

Ne discende che la condotta dell'operatore deve considerarsi perfettamente conforme al regolamento contrattuale e che, pertanto, 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 ad evitare il decorso del termine previsto per la disattivazione dell'utenza.

L'utente, a valle delle attività di ricarica eseguite in data 14 luglio 2007, non ha provveduto ad effettuare alcuna ulteriore ricarica nei 12 mesi successivi (attività che avrebbe dovuto eseguire in coerenza con le Norme d'Uso che disciplinavano alla data dei fatti la carta ricaricabile entro il 14 luglio 2008). Questo evento avrebbe permesso al cliente, in coerenza con l'allora vigente normativa, fino al settembre 2008 (13° mese dall'ultima ricarica) sia di poter continuare a ricevere le chiamate sia di ottenere la rassegna del numero in caso di disattivazione.

A tal proposito, si consideri che la modifica dell'art. 4.1 delle Norme d'Uso, al fine del loro adeguamento al Piano di Numerazione Nazionale, è intervenuta a dicembre 2008 (in data quindi successiva anche al 13° mese dall'ultima ricarica) con la previsione in favore del cliente di un ulteriore periodo di “moratoria” di 11 mesi, che riconosce al cliente la facoltà - nel caso in cui la TIM Card e la numerazione ad essa associata siano state disattivate - di richiederne la riattivazione gratuita entro un ulteriore periodo di 11 mesi. Trascorsi gli ulteriori 11 mesi non sarà più possibile riattivare la TIM Card e la numerazione ad essa associata potrà essere riassegnata a terzi onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni.

Del tutto inconferenti appaiono le argomentazioni addotte dal sig. XXX, il quale, nel corso dell'udienza, si giustificava sostenendo di essersi trovato all'estero al momento del decorso dei 12 mesi previsti per la disattivazione e che, nello stesso periodo, sull'utenza in oggetto era stato attivato il servizio di trasferimento delle chiamate verso un'altra utenza Tim in suo possesso.

Contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, inoltre, la condotta assunta dal gestore non si pone in contrasto con le disposizioni previste dal c.d. Decreto Bersani, così come convertito dalla legge n. 40/07 del 2 aprile 2007. Nel dettaglio, l'articolo 1 della predetta legge vieta la previsione di termini temporali massimi per l'utilizzo del traffico o del servizio acquistato e prevede la sopravvivenza del credito residuo rispetto all'eventuale risoluzione del contratto, ma non di certo l'esigenza di mantenere vivo il rapporto contrattuale unitamente al credito stesso. E' evidente la *ratio legis* di tale disposizione: qualsiasi clausola contrattuale che imponga limiti temporali di utilizzo del traffico acquistato è soggetta ad una declaratoria di nullità. Pur tuttavia, la norma non dispone nulla in merito alla durata del rapporto contrattuale: i servizi pre-pagati, pertanto, continuano ad essere erogati nelle modalità e nei termini espressamente previsti nelle Condizioni Generali di Contratto e nella Carta dei Servizi dell'operatore, anche al fine di consentire l'eventuale riutilizzo delle numerazioni associate alle utenze disattivate che rappresentano, in concreto, una risorsa scarsa.

A riguardo, rileva evidenziare che la società Telecom pubblicizza adeguatamente ai propri clienti tutte le informazioni relative alle condizioni di utilizzo della Sim e del credito residuo.

Per quanto sopra esposto, la disattivazione dell'utenza dell'istante deve ritenersi legittima in considerazione della scadenza naturale della correlata Sim per mancata ricarica nel termine dei 12 mesi dall'ultima ricarica effettuata dal Sig. XXX, come espressamente previsto dalle

condizioni di utilizzo della Sim previste dalla società Telecom nella propria Carta dei Servizi Tim.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non risulta fondata la richiesta di ripristino della funzionalità della Sim formulata dalla parte istante, fermo restando, tuttavia, il diritto dell'utente alla restituzione del credito residuo;

CONSIDERATO, inoltre, che non risulta allo stato possibile il ripristino dell'utenza n. YYY, considerato che la società Telecom Italia S.p.A. ha già intrapreso la procedura per la riassegnazione della numerazione;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX in data 29 maggio 2009.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 16 dicembre 2009

f.f. IL PRESIDENTE
Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola