

Determina n 5 del 4/13/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■■■■ CIOFFI/TELECOM ITALIA ■■■■

IL DIRIGENTE

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”;

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 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante “Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni” e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità “AgCom”), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall’AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il “Regolamento”);

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 “Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481” e l’Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori;

VISTA l’istanza pervenuta in data 29 novembre 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/671/2012, con cui la sig.ra ■■■■ Cioffi ha chiesto l’intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia ■■■■ (di seguito, per brevità, “Telecom”);

VISTA la nota del 10 dicembre 2012, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 21 gennaio 2013, con la quale Telecom ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 22 gennaio 2013 con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 4 febbraio 2013 con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti alla detta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

La Sig.ra [REDACTED], all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

1) l'istante era titolare di una scheda telefonica prepagata TIM n. [REDACTED] 16517, disattivata in data 26 settembre 2006 senza preavviso e senza alcun meccanismo equipollente e mai più riattivata;

2) i reclami telefonici (dal 2006) e scritti dell'utente (a mezzo fax del 23 aprile 2012) erano rimasti privi di riscontro;

3) con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva: 1) l'immediata riattivazione dell'utenza; 2) un indennizzo di Euro 22,50 die (Euro 7,50 per ogni servizio principale, voce, messaggi e internet) ai sensi dell'art. 4 comma 1 della Delibera 73/11/CONS a decorrere dal 26 settembre 2006 sino alla futura data di riattivazione; 3) un indennizzo di Euro 700,00 per eventuale perdita del numero (attivo dal 2000 al 2006); 4) la corresponsione illimitata ex art 2 comma II Allegato A Delibera 73/11/CONS degli importi indennizzatori giornalieri di Euro 5,16 die previsti dalla Carta Servizi Telecom per la mancata risposta ai reclami; 5) un rimborso di Euro 200,00 per le spese di procedura;

4) all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva un equo indennizzo. L'operatore confermava che la sim era scaduta per mancata ricarica entro 13 mesi e proponeva per spirito conciliativo l'assegnazione di un nuovo numero con un bonus di traffico di Euro 30,00. L'istante non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;

5) con l'istanza di definizione, l'utente reiterava le domande di: 1) indennizzo di Euro 22,50 al giorno a fronte di ognuno dei tre distinti servizi principali, voce, internet e messaggi preclusi a seguito della non preavvisata improvvisa disattivazione dell'utenza; 2) indennizzo di Euro 700,00 per perdita del numero; 3) indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad Euro 5,16 al giorno; 4) rimborso per le spese della procedura di Euro 300,00;

6) con memoria del 21 gennaio 2013, Telecom contestava le domande dell'istante affermando che: 1) la disattivazione dell'utenza era stata legittimamente effettuata in conseguenza del mancato utilizzo e della mancata ricarica per tredici mesi, in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti e dalle disposizioni contrattuali e di tale ragione era stata data comunicazione all'utente con lettera

del 27 giugno 2012; 2) l'utente non aveva provveduto ad inviare una richiesta di reintegro della linea nel corso degli undici mesi successivi alla disattivazione, come previsto dalla Carta Servizi; 3) Telecom aveva proposto la assegnazione di un nuovo numero ed un bonus di traffico, non accettati dall'utente; 4) non risultavano pervenuti a Telecom reclami precedenti all'aprile del 2012, dei quali l'istante non aveva fornito prova. Concludeva pertanto chiedendo il rigetto delle domande;

7) con memoria del 22 gennaio 2013, l'utente ribadiva il mancato preavviso della sospensione ed evidenziava la mancata prova in ordine alla disattivazione del solo traffico uscente trenta giorni prima della totale disattivazione e in ordine alle mancate ricariche, contestando le circostanze. Insisteva nella illegittimità della disattivazione e della perdita della numerazione, anch'essa non preavvisata, ribadendo le domande di indennizzo. In ordine alla mancata risposta al reclamo, evidenziava la mancata prova dell'operatore di aver fornito risposta ed insisteva per l'applicazione dell'indennizzo previsto dalla Carta servizi TIM senza limiti massimi. Infine, insisteva nella domanda di rimborso delle spese di procedura, quantificate in Euro 350,00, essendo residente fuori Roma; precisava di non aver potuto accedere ai dettagli di traffico e storici ricariche, stante l'intervenuta disattivazione; precisava di aver svolto reclami telefonici in data 27-28.9.06, 15.10.06, 14.11.06, 3.12.06, nei mesi successivi, nell'anno 2007 e seguenti, senza ricevere risposte;

8) con successiva memoria del 4 febbraio 2013, l'utente reiterava le deduzioni già svolte e contestava di aver mai ricevuto la lettera del 27 giugno 2012 prodotta da Telecom, che comunque non integrerebbe una esaustiva risposta scritta al reclamo fax di aprile 2012;

9) all'udienza del 13 marzo 2013 le parti si riportavano ai propri scritti.

2. Motivi della decisione

2.a. Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

2.b. Nel merito

2.b.1. Sulla disattivazione dell'utenza

E' pacifica l'esistenza del contratto di utenza telefonica mobile prepagata tra la sig.ra [REDACTED] e Telecom, con numerazione [REDACTED]16517 ed è altresì ammessa la disattivazione effettuata dall'operatore.

Oggetto della controversia è la legittimità della disattivazione operata da Telecom, secondo quanto dalla stessa asserito, per mancato utilizzo e mancata ricarica della Carta SIM nei dodici mesi previsti dalla Carta Servizi.

L'utente deduce l'illegittimità di tale disattivazione, non preavvisata né tramite sms, né tramite il meccanismo cosiddetto dell'ultimo mese, contestando che la linea fosse stata inutilizzata e precisando di non aver potuto più accedere al sito internet dell'utenza a seguito della disattivazione, e di non aver potuto produrre quindi i dettagli di traffico a pagamento e lo storico delle ricariche.

La domanda dell'utente è infondata per le seguenti ragioni.

Per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, l'obbligo di preavviso della cessazione del numero in mancanza di rapporti commerciali per un periodo di almeno ventiquattro mesi è stato introdotto dalla Delibera 26/08/CIR (art. 8.7). La successiva Delibera 74/10/CIR (art. 8.9) ha esteso l'obbligo del preavviso anche alla sospensione del servizio, prevedendo modalità e tempi per la eventuale riattivazione.

Alla data in cui l'utente ha subito la disattivazione della SIM, dunque, era prevista dalle Norme d'Uso allora vigenti la disattivazione della SIM per assenza di rapporti commerciali per almeno tredici mesi, ma non vigeva a carico dell'operatore alcun obbligo di preavviso nè della cessazione del numero, nè della sospensione del servizio ad essa conseguenti.

La condotta dell'operatore non è dunque censurabile sotto questo profilo.

Ad abundantiam si evidenzia poi che il lungo lasso di tempo intercorso tra la avvenuta disattivazione (2006) e l'inizio della procedura conciliativa (2012) se, da una parte, ha comportato l'impossibilità per l'utente di produrre i dettagli di traffico e lo storico delle ricariche, dall'altra ha anche precluso all'operatore di fornire la prova della mancanza di traffico, essendo l'obbligo di conservazione dei dati relativi al traffico telefonico limitato nel tempo per legge.

In considerazione di quanto sopra ed in mancanza di prove in ordine alla presenza, o meno, di rapporti commerciali, divenute impossibili per causa imputabile unicamente al ritardo con cui la procedura contenziosa è stata intrapresa rispetto all'inadempimento lamentato, la domanda dell'utente non può essere accolta.

Per le stesse ragioni, non essendo previsto alcun obbligo per l'operatore di preavvisare la cessazione del numero, nonchè per la mancanza di prova in ordine all'effettivo possesso del numero a far data dall'anno 2000, viene anche rigettata la domanda di liquidazione di indennizzo per la perdita della numerazione. D'altronde, non può non evidenziarsi la misura minima delle ripercussioni subite in conseguenza di tale perdita, considerato il lungo periodo di inerzia dell'utente, che, solo nel 2012, si è attivato per ottenerne la riattivazione.

2.b.2. Sulla gestione dei reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, che dichiara di aver svolto telefonicamente negli anni dal 2006 al 2012, nonchè al reclamo scritto del 23 aprile 2012.

L'operatore dichiara che non risultano pervenuti reclami antecedenti quello di aprile 2012, e di aver riscontrato quest'ultimo con lettera del 27 giugno 2012, di cui produce copia.

Premesso che l'utente, nella memoria del 22 gennaio 2013, ha precisato le date in cui ha svolto i reclami telefonici al numero 119 nel 2006 e che Telecom non ha espressamente contestato le date dei reclami nei successivi termini previsti per la replica, devono ritenersi provate le numerose segnalazioni della disattivazione rimaste inevase, seppure il comportamento omissivo dell'operatore non abbia indotto l'utente a intraprendere la procedura contenziosa per ottenere la riattivazione dell'utenza per un lungo lasso di tempo.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e dell'articolo "Tempi di evasione dei reclami" della Carta Servizi TIM), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e

fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato che il primo reclamo telefonico è stato svolto il 27 settembre 2006, considerato il tempo intercorso fino alla data della risposta Telecom (27 giugno 2012) al netto del tempo previsto per la risposta, ai sensi dell'art. 2, comma 2 dell'Allegato A del Regolamento e in applicazione del parametro di indennizzo giornaliero ex Carta Servizi TIM, si riconosce all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 300,00, tetto più favorevole all'utente rispetto a quello contrattuale, in applicazione di quanto stabilito al punto III.5.3 delle *Linee Guida* approvate con Del. n.276/13/CONS.

3. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e della parziale soccombenza dell'istante, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra [REDACTED] Cioffi nei confronti dell'operatore Telecom sia parzialmente da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito

dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00.

DETERMINA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■■■ Cioffi in data 29 novembre 2012.

La società Telecom Italia ■■■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

1. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
2. Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 4 dicembre 2014

Il Dirigente
Antonio Calicchia
Fto