



**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 9 del 13 febbraio 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	--

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

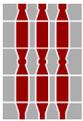
\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



**Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA**

**(GU14 N XXX/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 13 febbraio 2018,

**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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 12 luglio 2017 (prot. n. XXX/17) con cui la Sig.ra XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia SpA;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione all'utenza di tipo “privato” XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) ha richiesto il reintegro della SIM scaduta, reintegro effettuato in difformità dalle precedenti condizioni;
- b) la SIM è stata bloccata senza aver toccato il telefono da novembre 2016, né utilizzato;
- c) contesta la mancata applicazione della tariffa di 0,08 centesimi al minuto e SMS con scadenza 2036 e blocco SIM.

In base a queste premesse, l'istante chiede:

- I) reintegro stesse caratteristiche SIM precedente 0,08 centesimi al minuto chiamate e SMS;
- II) risarcimento;
- III) invio di nuova scheda al proprio domicilio o “un anno di rinnovo mensile tariffazione tim”;
- IV) indennizzo per i giorni di atteso reintegro;
- V) indennizzo per spese maggiori sostenute utilizzando altra utenza;
- VI) indennizzo corrispondente ad almeno un anno di rinnovo mensile per tariffazione alternativa.

### **2. La posizione dell'operatore**



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la richiesta di risarcimento del danno è inammissibile in questa sede;
- b) il 12 novembre 2016 la linea veniva sospesa a causa della mancanza di operazioni di ricarica nei precedenti 13 mesi;
- c) in seguito alla richiesta dell'istante Tim reintegrava l'utenza scaduta, con estensione della durata di ulteriori 12 mesi, riattivando il medesimo piano tariffario applicato a decorrere dal 16 luglio 2013, cioè "Nuova Flash Tim";
- d) la cessazione della linea comportava la caducazione di promozioni ed agevolazioni, peraltro, nel caso di specie, non più attivabili in quanto non più presenti tra le offerte TIM.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha dichiarato quanto segue:

"Tim non ha inviato alcun sms d'avviso che sarebbe scaduta a breve comunicando la data. La richiesta di reintegro della sim ha data 13/11/2016 via fax. Sono passati giorni tra il ricevimento della richiesta ed il reintegro effettivo fatto in data 20/11/2016 anziché entro 48 ore, per cui scattano gli indennizzi. Nuova flash Tim era una tariffa attivata all'acquisto originario della sim del 1999 surclassato dalla tariffa in corso ad 00,8€/cent al minuto e per sms dal 16/7/2013 in cui veniva attivata attraverso l'operatrice telefonica di iniziativa Tim come si evince dai tabulati che Tim ha obbligatoriamente in archivio. Quindi chiamando il 119 per ripristinare la scheda scaduta l'operatrice ha confermato e garantito che non sarebbe cambiato nulla e avrebbe avuto le stesse condizioni di prima, pagando le chiamate 0,08€/cent al minuto così come gli sms. Improvvisamente si è scoperto invece pure il blocco della sim stessa dopo aver fatto reclamo per la richiesta di reintegro con le stesse condizioni garantite ma non rispettate da Tim. La sottoscritta, senza neppure toccare il telefono cellulare, un vecchio cellulare non smartphone, si è ritrovata la scheda non più funzionante in quanto bloccata. Questo evento è analogo ad un altro episodio avvenuto sempre sulla stessa sim card oggetto di procedimento, in cui sono partite chiamate senza aver toccato il telefono. In quell'occasione, è stato rimborsato il credito sottratto indebitamente e reimpostata la Sim card, riconoscendo l'ennesimo inghippo di Tim. Altro punto fasullo che pone in essere Tim, è il discorso della ricarica circa il funzionamento della sim ed il suo blocco, inopportuno visto che non si ricevono le telefonate in entrata. A testimonianza di ciò il fatto di aver richiesto altro reintegro per altra utenza, altra sim card Tim e senza aver ancora fatto una ricarica si ricevono ugualmente le telefonate. Non è stata fatta alcuna attività di ricarica, dunque non necessaria, sulla sim, oggetto di reclamo, per non cadere nelle ingiustificate confusioni illazioni discolpe etc etc che puntualmente avalla Tim e il suo personale. Tra l'altro la sim non funziona nonostante si



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

inseriscano i codici in possesso, pin e puk, anche mettendola in altra tipologia di telefono come dimostrato durante l'udienza del 11/9/2017. Pertanto si ribadisce e si attende tutto ciò richiesto nei precedenti atti, oltre ad allegare Ug5 per ripristinare la sim card nell'immediato, quindi l'invio a domicilio di altra sim card funzionante, con relativi codici di accesso, come fatto in precedenza con altra utenza per l'utilizzo di internet con tablet, reintegro delle stesse condizioni precedenti 0,08€/cent minuto ed sms, indennizzo per i giorni di attesa reintegro, indennizzo per spese maggiori sostenute utilizzando altra utenza e indennizzo corrispondente ad almeno un anno di rinnovo mensile per tariffazione alternativa, indennizzo/risarcimento per i disagi e danni subiti e subendi".

Con nota del 12 gennaio 2018, l'operatore comunicava che dalle analisi dei sistemi è emerso che la linea oggetto del procedimento è abilitata al traffico entrante ed uscente e, dunque, risulta correttamente funzionante. A riprova di ciò, se si telefona, risponde una voce automatica che recita "Tim, numero non raggiungibile" e non "Tim numero non esistente". Dunque, nel caso, evidentemente è un problema della sim intesa come supporto fisico (probabilmente si è smagnetizzata). Dunque si suggerisce alla cliente di andare in un centro Tim a sostituire la sim. L'operatore sottolineava che il gestore telefonico è responsabile del corretto funzionamento del servizio telefonico e non del funzionamento della sim card, che è di proprietà del cliente e, dunque, il gestore non ha modo di effettuare alcuna verifica. Grava dunque sull'utente l'onere di provare il funzionamento del supporto di sua esclusiva proprietà.

Ciò premesso, per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di torto alcuno, Tim si dichiarava disponibile a rimborsare il costo della sim mediante accredito sulla ricarica della sim medesima.

**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, vanno dichiarate inammissibile le richieste sub I) e III) attinenti, sostanzialmente, ad errori nella fatturazione, in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente, se del caso, condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi, restando ferma la possibilità per l'istante di adire l'autorità giudiziaria per ottenere il risarcimento del maggior danno.

In conseguenza di ciò, non può neanche essere accolta la richiesta, connessa e consequenziale, di indennizzo "per tariffazione alternativa", che l'istante quantifica in misura "corrispondente ad almeno un anno di rinnovo mensile", indennizzo che peraltro non sarebbe comunque stato riconosciuto in quanto, per costante orientamento dell'Autorità, l'errata



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

fatturazione non dà diritto alla corresponsione di indennizzi (*ex multis*, Agcom, delibera n. 61/15/CIR).

Parimenti, la richiesta *sub V*) di indennizzo per spese maggiori sostenute utilizzando altra utenza, sostanziandosi in una richiesta di ristoro di un danno emergente, non rientra nella competenza del Corecom, giusto il disposto del già citato articolo 19 del Regolamento.

Venendo al merito delle doglianze relative al malfunzionamento della sim ricaricabile in relazione alle telefonate in entrata, le richieste di parte istante non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

In materia, in via generale, per costante orientamento dell'Autorità, vige il principio secondo cui il presupposto per addebitare all'operatore una responsabilità per il malfunzionamento di un servizio, è che il cliente abbia effettuato reclami: è evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Pertanto, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (*ex multis*, delibere Agcom nn. 47/14/CIR, 161/16/CIR).

Tanto premesso, in base alla documentazione versata in atti, si evidenzia che l'istante ha depositato una nota, datata 18 aprile 2016, asseritamente inviata via fax, ma non deposita il relativo report, motivo per cui non è possibile accertare se detta nota sia stata effettivamente inviata o meno all'operatore.

L'unico reclamo di cui si può indirettamente desumere l'esistenza è quello del 23 novembre 2016 ma, dal tenore della risposta fornita dall'operatore, si presume che lo stesso abbia avuto ad oggetto non il malfunzionamento del servizio ma problematiche inerenti i costi addebitati e contestati, questione per la quale si rinvia a quanto sopra già esposto.

Con riferimento al problema del malfunzionamento, pertanto, non emergendo l'invio di alcun reclamo a Telecom, tenuto conto dell'orientamento espresso dall'Autorità e sopra riportato, anche a voler considerare la richiesta di risarcimento del danno come richiesta di indennizzo, nessuna somma potrà essere riconosciuta.

Per completezza si evidenzia inoltre che, dai riscontri tecnici effettuati dall'operatore, come riassunti nella già menzionata nota del 12 gennaio 2018, è stata avanzata l'ipotesi che la problematica evidenziata non sia dipesa da un malfunzionamento del servizio ma da un problema "materiale" concernente la sim. Nella stessa nota, al fine di risolvere la situazione l'operatore invitava pertanto la cliente a dotarsi, senza alcun onere, di una nuova sim, cosa che



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

non risulta essere avvenuta. In relazione a quanto sopra, viene in rilievo quanto statuito dall'articolo 1227 c.c., a mente del quale “se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate” (comma 1 ). Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza” (comma 2).

La richiesta di indennizzo per i giorni di atteso reintegro non può essere accolta, attesa l'assenza di tale fattispecie tra quelle suscettibili di indennizzo come previste e disciplinate dal Regolamento indennizzi.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

#### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXX contro l'operatore Telecom Italia SpA per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(*Avv. Rosalba Iannucci*)