

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/ Intermatica xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza GU14 n. 111 del giorno 21 febbraio 2017 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Intermatica xxx (di seguito, per brevità, Intermatica) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle

controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, lamenta nei confronti della società Intermatica, l’interruzione del servizio sulla Sim n. 329 4347xxx.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione agli atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere ricevuto un pacchetto di traffico omaggio, SIM foll-in, equivalente a 60 Minuti, 10 SMS, 10 MB e 2 MMS;
- in occasione di un viaggio all’estero di avere ricevuto, dapprima un messaggio con il quale veniva informato che il credito stava per esaurirsi e, successivamente, un ulteriore messaggio che precisava che il credito era esaurito e che occorreva effettuare una ricarica per utilizzare la Sim foll-in;
- di non avere attivi i servizi dati e roaming;
- di avere subito l’interruzione del “*servizio in data 23/07/2016 per un presunto utilizzo traffico dati per circa 19MB (che avrebbe azzerato il credito della Sim) in un contesto in cui il cellulare ERA ASSOLUTAMENTE BLOCCATO*”;
- di avere richiesto e ricevuto il dettaglio traffico della SIM foll-in.

In data 16 gennaio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Intermatica tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) il “*ripristino del credito non utilizzato sulla Sim*”;
- ii) l’“*indennizzo di € 1.000,00 (mille)*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Intermatica non ha fatto pervenire alcuna memoria nei termini assegnati dal responsabile del procedimento.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- relativamente alla SIM foll-in, occorre precisare che si tratta di uno servizio offerto da Intermatica con il quale è possibile consumare il traffico omaggio adattandolo all’utilizzo

preferito dall'utente effettuando solo chiamate voce o solo traffico dati oppure effettuando entrambi i servizi, ma sempre nei limiti massimi stabiliti dal pacchetto;

- con riferimento alla domanda *sub ii)* si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità; ciò posto, pertanto, deve ritenersi inammissibile, la richiesta dell'istante volta alla corresponsione dell'“*indennizzo di € 1.000,00 (mille)*”, in quanto avente chiara finalità risarcitoria.

Nel merito, in base alla rappresentazione dei fatti esposta dall'istante è emersa l'impossibilità di utilizzare l'utenza *de qua* perché il credito era esaurito.

Nel caso in esame occorre però osservare che l'istante non ha prodotto alcuna idonea documentazione volta a quantificare l'importo dell'asserito credito non utilizzato, né ha fornito evidenza di eventuali ricariche effettuate sulla Sim ricevuta in omaggio.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare che l'utente avrebbe dovuto almeno specificare l'importo della ricarica effettuata.

Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Ciò posto, non essendo possibile conoscere il valore dell'asserito “*credito non utilizzato sulla Sim*”, la domanda di cui *sub i)* deve essere rigettata per indeterminatezza.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 maggio 2019;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 18 settembre 2017 dal sig. xxx nei confronti dell'operatore Intermatica xxx, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



DELIBERAZIONE
n. 55 del 16 maggio 2019

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi