

Area Definizione delle controversie

DEFC.2016.8

Determinazione n. 8/2016

Tit. 2014.1.10.21.258

del 02/05/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 52/12/CIR, del 3 maggio 2012, recante "*Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR e s.m.i.*";

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

Visto lo *“Accordo quadro 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”*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta di aver subito senza preavviso la sospensione dell’utenza per due giorni da parte di Telecom Italia X (di seguito Telecom). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante dichiara quanto segue:

- in data 04.12.2013 l’utenza è stata disattivata senza preavviso, nonostante la scadenza della sim fosse prevista per il 20.07.2014;
- due giorni dopo è stata riattivata.

In base a tali premesse, l’utente richiede:

- a) l’indennizzo per la sospensione, quantificato in euro 100,00 o nella misura prevista dalla normativa;
- b) il rimborso delle spese sostenute per partecipare all’udienza di conciliazione, quantificate in euro 21,80.

2. La posizione dell’operatore

Telecom chiede il rigetto della domanda dell’istante in quanto la disattivazione dell’utenza è stata posta in essere conformemente alle norme d’uso che regolano le sim ricaricabili, a fronte della mancata ricarica del credito da parte dell’utente; precisa inoltre che l’eventuale indennizzo dovrà essere computato con riferimento ai parametri previsti dalla delibera Agcom 73/11/CONS.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere accolta come di seguito precisato.

1. La domanda sub a) può essere accolta. La controversia verte sulla sospensione senza preavviso dell'utenza telefonica in seguito alla mancata effettuazione di operazioni di ricarica. Risulta dall'istruttoria condotta che l'utenza è stata disattivata il giorno 04.12.2013 e riattivata il giorno 06.12.2013. In base all'art. 4.1 delle "Norme d'uso" relative alle sim ricaricabili, prodotte agli atti da Telecom, "il rapporto contrattuale cesserà di produrre gli effetti previsti nelle presenti norme d'uso (a) ove il Cliente non proceda ad alcuna ricarica della TIM Card per almeno 13 mesi, oppure (b) in assenza per almeno 13 mesi di altro evento commerciale, di vendita o post-vendita, esplicitamente richiesto dal Cliente -gratuito od a pagamento- o che comunque determina oneri a suo carico (secondo quanto previsto dalle relative condizioni di offerta), tenendo presente che nel corso del tredicesimo mese il servizio funzionerà solo per la ricezione delle chiamate e dei messaggi. In tali ipotesi la TIM Card e la numerazione ad essa associata saranno disattivate, fatta salva la facoltà del cliente di richiedere la riattivazione gratuita della numerazione entro un ulteriore periodo di 11 mesi. Trascorsi gli 11 mesi non sarà più possibile riattivare la numerazione che potrà essere riassegnata a terzi onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni. L'eventuale credito residuo allo spirare dei 13 mesi sarà riconosciuto al Cliente secondo i termini e le modalità di cui al precedente paragrafo 4". L'interruzione del servizio è da ricollegarsi, quindi, all'ipotesi sopra richiamata sub (a), cioè alla mancata ricarica del credito da parte dell'utente. Sotto quest'ultimo profilo l'istante dichiara di aver appreso – anche attraverso messaggi vocali e sito internet dell'operatore – che la scheda sim aveva "scadenza il 20.07.2014". In realtà dalla documentazione prodotta da Telecom si evince che sulla sim *de qua* è stata effettuata una ricarica in data 04.02.2011 e che la successiva ricarica è stata effettuata solo in data 04.08.2014 ovvero ben oltre il vincolo temporale previsto di 13 mesi. Sul punto nulla controdeduce l'istante che, in particolare, non dimostra di aver effettuato una o più operazioni di ricarica nel termine contrattualmente previsto all'interno dell'arco temporale attestato da Telecom né di aver regolarmente effettuato l'ultima ricarica nell'arco dei 12 mesi antecedenti la presunta scadenza del 20.07.2014. Alla luce della documentazione in atti, dunque, la causa della disattivazione risulta imputabile alla condotta dello stesso utente e non a Telecom, che peraltro ha provveduto alla riattivazione dopo due giorni rinnovando in tal modo la durata della sim per altri 12 mesi e, in risposta alla segnalazione dell'utente, lo ha preventivamente informato il 16.12.2013 che in caso di ulteriore mancata ricarica nei successivi 12 mesi la sim sarebbe stata nuovamente disattivata. Tuttavia si deve rilevare che la normativa ed in particolare l'art. 5 del

Regolamento autorizza gli operatori a procedere alla sospensione del servizio in conseguenza del mancato pagamento “fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso”. In riferimento ai servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato con delibera n. 52/12/CIR l’Autorità ha più precisamente disposto quanto segue: “gli operatori possono disporre (...) la cessazione della (...) numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall’ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo. Gli operatori informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Tali numerazioni possono essere utilizzate per altri clienti dopo il prescritto periodo di latenza” (art. 8, comma 9 dell’All. A alla citata delibera). Ne consegue che in tutti i casi l’operatore, anche qualora proceda alla disattivazione della sim con conseguente sospensione del servizio nel rispetto dei presupposti contrattualmente previsti, è tenuto a preavvertire l’utente (per es. attraverso l’invio di sms o tramite posta ordinaria o elettronica nonché a procedere inizialmente alla disattivazione del solo servizio in uscita) della sospensione e che, in mancanza del preavviso, la sospensione deve comunque considerarsi illegittima. Alla luce delle richiamate disposizioni, l’utente ha diritto ad un indennizzo per ogni giorno di indebita sospensione non avendo Telecom fornito alcuna prova circa l’avvenuto preavviso. In relazione alla descritta condotta si ritiene applicabile l’art. 4, comma 1 del Regolamento indennizzi: Telecom dovrà quindi corrispondere un indennizzo pari ad euro 15,00, calcolato moltiplicando l’indennizzo giornaliero di euro 7,50 per il periodo di 2 gg. che intercorre tra il 04.12.2013 (data dell’interruzione) e il 06.12.2013 (data della riattivazione).

2. La domanda sub b), inerente il rimborso delle spese di viaggio sostenute per la partecipazione all’udienza di conciliazione del 23.04.2014, quantificate in euro 21,80 e documentate dalla parte, può essere accolta in quanto trattasi di spese previste dall’art. 19, comma 6 del Regolamento.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l’istanza di Zandonella Callegher nei confronti di Telecom Italia per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 21,80 (ventuno/80) come rimborso delle spese documentate, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza.
3. La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Patrizia Comi