

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G. L. CARMENI / NOVERCA ITALIA XXX
(LAZIO/D/213/2016)

Registro Corecom n. 02/2018

IL DIRIGENTE

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*”;

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

VISTO l’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 del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “*Regolamento*”;

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

VISTA l’istanza dell’utente sig. G. L. Carmeni presentata in data 18.3.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Noverca – con l’istanza UG del 10.8.2015- , l’illegittima disattivazione, non preavvisata dell’utenza mobile prepagata nn. xxxxxx7166 con conseguente mancato utilizzo, nonché la perdita della numerazione attiva da 10 anni.

Ha lamentato pure la mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore il 9.5.2015.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i. Riattivazione reintegro e recupero dell’utenza.
- ii. Recupero della numerazione

- iii. Indennizzo per la disattivazione non preavvisata a partire dall'8.5.2015 e, a partire da questa data, indennizzo per la mancata riattivazione
- iv. Indennizzo per l'eventuale perdita della numerazione
- v. Indennizzo per mancata risposta ai reclami del 9.5.2015
- vi. Spese di procedura.

Ha inoltre presentato al Corecom istanza di riattivazione urgente il 9.11.2015

Con il deposito dell'istanza GU14 ha richiesto ulteriormente:

-ordinare a Noverca la riattivazione ed il reintegro della linea e della numerazione xxxxx7166 anche su rete TIM:

riaccredito del credito residuo

-indennizzo per disattivazione dei servizi voce e internet e dei servizi accessori sms

Indennizzo per mancata trasparenza.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Noverca non ha presentato memorie, né documentazione entro il termine stabilito, ai sensi dell'art.16, comma 2 del Regolamento.

Mentre in occasione del procedimento urgente GU5, con comunicazione del 16.11.2015 regolarmente notificata all'utente il 17.11.2015, ha comunicato che, a far data da maggio 2015, ha cessato l'erogazione al pubblico dei servizi di comunicazione mobile e personale e che, per tale motivo, si trovava, in sostanza, nell'impossibilità di eseguire la prestazione richiesta.

Ha specificato pure, che la circostanza era stata comunicata a tutte le Autorità competenti oltre ad essere stata pubblicizzata sui principali quotidiani nazionali mentre gli utenti erano destinatari di una campagna sms.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art.14, comma 3 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Sempre in via preliminare, in merito alla posizione dell'operatore Noverca si evidenzia quanto segue.

Si è accertato, tramite accesso al Registro Operatori di Comunicazione, che quanto riferito dal gestore Noverca nella comunicazione del 16.11.2015 resa in occasione della procedura d'urgenza, risponde al vero e che la cessazione dell'erogazione del servizio è del 7.5.2015.

Si è accertato pure, che la campagna sms Noverca sulla imminente cessazione del servizio alla data del 7.5.2015 – con passaggio temporaneo degli utenti a TIM- è iniziata a gennaio 2015 e si è concretizzata in plurimi invii agli utenti.

Fatte queste preliminari precisazioni, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere limitatamente e parzialmente accolta per i

seguenti motivi.

In primis ed in rito si evidenzia che l'utente, rispetto all'UG del 10.8.2015, introduce nel procedimento domande nuove le quali, per espressa previsione dell'art.14, comma 1, della Delibera 173/07/CONS, non possono essere trattate.

E' pacifico che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L'art.14, comma 1 della Del.173/07/CONS, infatti, limita la definizione della controversia al contenuto dell'istanza di conciliazione.

L'oggetto della presente disamina pertanto, rioguarderà le sole domande proposte con l'UG del 10.8.2015.

3.1 Sulla disattivazione dell' utenza.

Nonostante l'inammissibilità delle domande nuove formulate con il GU14 del 18.3.2016, sulle stesse preme, comunque, ribadirsi che non potrebbe comunque trovare accoglimento la prospettazione (propria dell'utente) di scissione delle funzionalità dell'utenza in servizi di fonia e dati, nonché in quella ulteriore di servizi principali e accessori, suscettibili come tali di autonomi indennizzi; tanto proprio in ragione della peculiarità tecnico commerciale che distingue la telefonia mobile da quella fissa, laddove alle utenze mobili sono comunemente associate una serie di funzionalità già originariamente pertinenti al pacchetto di connessione in mobilità, con modalità di erogazione e fruizione delle stesse altrettanto unitarie ed inscindibili. Tale valutazione riguarda pertanto sia il servizio internet che, viepiù, quello di messaggistica e gli ulteriori accessori, da considerarsi inscindibili dall'unitario servizio fonia/dati in mobilità.

Ciò premesso, la domanda dell'utente è fondata con i limiti che seguono.

L'utente lamenta l'illegittima disattivazione dell'utenza mobile xxxx7166 del 9.5.2015.

Assume di non aver ricevuto alcun avviso dal gestore.

E' pacifico però che anche per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato sussiste l'obbligo di un congruo ed adeguato preavviso della disattivazione.

Sul punto nulla è stato dedotto dal gestore che, non costituitosi, non ha provato di aver reso il preavviso all'utente della imminente disattivazione.

L'inadempimento dell'operatore all'obbligo di preavviso comporta l'obbligo in capo all'operatore di indennizzare l'utente per il periodo intercorrente tra la data di sospensione e il momento in cui l'utente avrebbe potuto ottenerla se ne avesse fatto immediata richiesta (successive 48 ore). Pertanto, dalla responsabilità di Noverca per la cessazione del servizio in assenza di previa, tempestiva informazione, discende il diritto dell'utente ad un indennizzo, determinato ai sensi dell'art.4.1 del regolamento di cui alla Delibera n.73/11/CONS, in Euro 7,50 die per la cessazione dell'utenza, per Euro 15,00.

Non si può riconoscere, invece, la responsabilità di Noverca, che fin dal 7.5.2015 ha cessato ogni attività giusta comunicazione del 16.11.2015, ritualmente notificata all'utente ben prima dell'istanza GU14 del 18.3.2016 e che si trovava e si trova, nella oggettiva impossibilità di adempiere la prestazione richiesta. Non può pertanto essere dichiarata la responsabilità del gestore per la ritardata (mancata) riattivazione della sim xxxxxx7166 e, conseguentemente, il relativo indennizzo non può essere liquidato.

3.2 Sulla perdita della numerazione.

L'utente ha chiesto – in caso di perdita definitiva e irrecuperabilità della numerazione xxxxxx7166- liquidarsi l'indennizzo per la perdita della numerazione asseritamente attiva sin dal 2006.

A riprova della titolarità della numerazione, l'utente ha depositato, con la memoria del 18.3.2016, copia della Delibera DL/17/11/CRL che ha definito altra controversia tra l'istante ed altro gestore e relativa proprio alla predetta numerazione.

Dalla decisione depositata il Corecom dovrebbe desumere la titolarità della numerazione sin dal 2006.

Non si ritiene però che l'utente, sul quale incombe l'onere probatorio sul numero di anni di titolarità dell'utenza, abbia fornito prova di essere titolare della medesima dall'anno 2006. Tale carenza probatoria si ritiene non possa essere colmata dalla decisione depositata dall'utente, relativa alla medesima numerazione e pronunciata dal Corecom Lazio tra l'odierno istante e Telecom Italia, atteso che al relativo procedimento cui la pronuncia si riferisce, Noverca è rimasta del tutto estranea. Non solo. La deliberazione è del marzo 2011 e si riferisce a doglianze risalenti agli anni 2008/2009 e non anche ai successivi. E ancora. Con l'istanza GU5 del 9.11.20125 l'istante assume che quella stessa utenza sarebbe migrata nel 2014 a Noverca da Vodafone.

E perciò, in mancanza di prova attendibile sul punto, la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione per annualità diverse dal 2015 – anno in cui l'utenza si ritiene pacificamente intestata all'utente che ne ha subito la disattivazione- deve essere rigettata nella misura indicata dall'istante ed accolta per il solo anno 2015 per Euro 100,00.

3.3 Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante chiede l'indennizzo di Euro 600,00 per la mancata risposta ai reclami scritti del 9.5.2015 inoltrati a Noverca e Terre Cablate.

Sulla richiesta valgono le seguenti preliminari considerazioni.

L'istante chiede a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami la somma di euro 600,00, assumendo di averne inoltrati due distinti in data 9.5.2015. Deposita a tal fine un reclamo del

9.5.2015 inviato a mezzo email e a mezzo fax a Noverca e Terre Cablate e pertanto, contrariamente all'assunto, si tratta di un unico reclamo inoltrato a due distinti soggetti.

Quanto a Terre Cablate XXX , per inciso si osserva che non si comprende l'attinenza con l'utenza mobile di Noverca, non risultando depositata alcuna documentazione contrattuale che provi un eventuale rapporto diretto tra l'utente e detta società.

Quanto alla mancata risposta al reclamo da parte di Noverca, valga analogo discorso svolto per l'obbligo di riattivazione dell'utenza quale prestazione impossibile. Poiché è stata accertata d'ufficio la circostanza della cessazione delle attività da parte dell'operatore il 7.5.2015, con trasferimento automatico della clientela alla gestione Telecom Italia in virtù di apposito contratto, - e, a scelta discrezionale del cliente, anche temporaneo in caso di opzione MNP- appare consequenziale la cessazione di ogni sinallagma contrattuale tra l'odierno istante e Noverca che, non solo formalmente non era più obbligata all'interlocuzione con clienti passati in gestione di un terzo, ma anche materialmente, avuto riguardo alla presunta operatività stessa del servizio clienti.

La domanda pertanto non può essere accolta.

4. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare a favore di parte istante e a carico di Noverca, l'importo di Euro 30,00 atteso il modesto valore della controversia. Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

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 € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. G. L. Carmeni nei confronti dell'operatore Noverca Italia XXX.
2. La società Noverca Italia XXX. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre ad Euro 30,00 a titolo di spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza:
 - a) Euro 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo ex 4.1. allegato A alla delibera 73/11/CONS;
 - b) Euro 100,00= (cento/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS.

3. La società Noverca Italia XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

6. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/01/2018

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto