

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIMMINO G. /TELECOM ITALIA xxx
(LAZIO/D/521/2014)

Registro Corecom n. 44/2015

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 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 G. Cimmino presentata in data 23.06.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Telecom Italia xxx di seguito per brevità “Telecom” – l’illegittima sospensione del servizio e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di essere titolare di scheda USIM con Telecom con numerazione xxxxxxxx469 e di aver subito la sospensione della linea sia in entrata che in uscita nei seguenti periodi: 1) dal 8.09.2013 sino al 9.09.2013; 2) dal 1.12.2013 tutta la giornata; 3) dal 9.12.2013 al 18.12.2013; 4) dal 2.03.2014 al 5.03.2014;
- b. Evidenziava che nessun preavviso, né alcuna comunicazione veniva inviata in aperta violazione della Carta dei Servizi e della regolamentazione del settore;
- c. Il 17.12.2013 inviava reclamo al quale veniva fornita risposta solo in data 24.02.2014;
- d. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all’udienza del 10.04.2014, si concludeva con esito negativo, attesa la mancanza di proposte conciliative del gestore;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto a Telecom:

- i. Risarcimento per sospensione della linea per giorni 17 pari ad €127.50;
- ii. Risarcimento per ritardata risposta al reclamo per €37,00;
- iii. Oltre alle spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom ha dedotto, nella propria memoria difensiva, l'inammissibilità ed infondatezza della richiesta di risarcimento avanzate dall'istante poiché contrarie all'art. 19 comma 4 e 5 della delibera 173/07/CONS.

Nel merito eccepisce l'infondatezza delle pretese avanzate dall'istante poiché afferma di aver riscontrato tutti i reclami aperti dall'utente, mettendolo al corrente che nelle date di sospensione la Telecom aveva applicato delle azioni in autotutela avendo riscontrato un traffico anomalo sulla carta USIM, dovuto ad un utilizzo improprio del servizio, ed in particolare un elevato utilizzo di SMS.

Sempre nel merito afferma che non si rilevano particolari responsabilità in capo a Telecom che si è vista costretta a sospendere cautelativamente il servizio a norma dell'art. 7 delle Condizioni Generali del Contratto e di aver ampiamente evidenziato il fatto nella sua interezza sia tramite email del 4.03.2014, sia a mezzo raccomandata di risposta al reclamo scritto del 7.02.2014.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, 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. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

E' dunque esclusa la richiesta di risarcimento danni per €1.000,00 per il disagio subito, avente carattere risarcitorio, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

3.1 sulla sospensione del servizio.

Sulla base di quanto rappresentato e documentato dall'istante e dall'operatore, nonché di quanto accertato nel corso del procedimento, l'oggetto della presente controversia riguarda la sospensione (cautelativa) dell'utenza mobile, senza preavviso.

Occorre dunque preliminarmente valutare se il comportamento di Telecom di sospendere cautelativamente più volte l'utenza, a fronte del traffico anomalo rilevato, sia stato legittimo e rispettoso delle norme contrattuali e delle Delibere dell'Autorità in materia.

Assume a tal fine rilievo l'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto, richiamato dall'operatore, a mente del quale " *Telecom si riserva la facoltà di sospendere il servizio qualora riscontri attività illecite o fraudolente poste in essere ai danni di Telecom o del Cliente*".

Ora, seppure le Condizioni Generali di contratto di Telecom prevedono la possibilità di sospendere i servizi in via cautelare in presenza di un volume di traffico ritenuto anomalo o per utilizzo fraudolento della USIM Card, l'esercizio di tale facoltà deve avvenire nel rispetto dei principi contenuti nella Delibera 173/07/CONS Allegato A art. 5, secondo i quali: "*Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore.....può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*".

La normativa in materia prevede che l'operatore deve dimostrare di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. L'Autorità ha infatti già chiarito, sin dalla delibera n. 10/03/CIR, che "*è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza*". Alla luce di quanto sopra è di prima evidenza che nel caso specifico Telecom, abbia fornito la prova delle motivazioni in base alle quali abbia provveduto alla sospensione cautelativa del servizio, nonché di aver inviato più volte, come previsto dalla normativa in materia dell'obbligatorio preavviso di sospensione del servizio.

3.2 Sui reclami

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'utente, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dalla Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 30 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.

Dalle difese dell'istante emerge che lo stesso abbia avanzato reclamo scritto nei confronti di Telecom con missiva del 19.12.2013 cui è stato dato riscontro con raccomandata ricevuta dallo stesso in data 24.02.2014 con un ritardo di giorni 67.

Si ritiene di accogliere anche la domanda di indennizzo per ritardata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 11 comma 1 allegato A delibera 73/11/CONS, ma al fine di calcolare l'entità dell'indennizzo dovranno essere decurtati giorni 45 previsti contrattualmente all'operatore per riscontrare al reclamo, pertanto per 22 giorni si determina un indennizzo pari ad €22,00.

3.3 Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensare le spese di procedura, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dalle difese

svolte, del valore della controversia e della mancata partecipazione dell'utente all'udienza di discussione.

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 Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza avanzata dal sig. G. Cimmino nei confronti della società Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 22,00 (ventidue /00) a titolo di indennizzo art. 11 comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23/07/2015

IL DIRIGENTE

Dott. Aurelio Lo Fazio

Fto