

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 38 del 22 luglio 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente	
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente	Assente giustificato
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente	
BORELLA	Diego		
ROLANDO	Stefano		

Oggetto: Definizione della controversia Lotito XXX/Telecom Italia XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

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

VISTA l'istanza presentata in data 9 gennaio 2014, con cui la sig.ra Lotito XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 1° gennaio 2014 e del 6 febbraio 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 17 febbraio 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 17 febbraio 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 9 gennaio 2014, la sig.ra XXX Lotito ha chiesto di dirimere la controversia con Telecom Italia XXX ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Lotito, nell'istanza introduttiva del procedimento (e relativa documentazione) e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato: di avere subito, nella qualità di utilizzatrice, la non preavvisata disattivazione della Usim 338/2419XXX, intestata a sua figlia, sig.ra XXX Giauro, con perdita della predetta numerazione, nonché il mancato riscontro a reclami scritti inoltrati all'operatore.

Per tali fatti, mediante l'intervento del Co.Re.Com., l'utente ha chiesto la condanna dell'operatore alla corresponsione di un equo indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Telecom, nella memoria e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- L'utenza 338/2419XXX era intestata alla sig.ra XXX Giauro per effetto di attivazione in capo alla stessa in data 23 maggio 2003; detta utenza, di tipo ricaricabile è stata disattivata da Telecom in data 13 febbraio 2010, ossia allo scadere del tredicesimo mese dopo l'ultima ricarica sulla Sim, avvenuta in data 14 gennaio 2009, e previa trasmissione dell'avviso via sms previsto dai sistemi informatici di Telecom;
- Solo in data 29 marzo 2013, ossia circa 3 anni dopo la disattivazione, la sig.ra Lotito e la Sig.ra Giauro trasmettevano a Telecom un reclamo, lamentando per la prima volta l'illegittima disattivazione dell'utenza;
- Telecom riscontrava il reclamo con comunicazione inviata via *e-mail* in data 10 aprile 2013, all'indirizzo: e-mail XXX con cui precisava che la richiesta di reintegro della linea non poteva essere accolta secondo quanto indicato nelle "*Norme d'uso della TIM Card*", all'art. 4.1, che in ottemperanza a quanto previsto dalla Del. A.G.Com. 26/08/CIR, stabilisce: "*Il rapporto contrattuale cesserà di produrre gli effetti previsti nelle presente norme d'uso ove il cliente non proceda ad alcuna ricarica della TIM Card per lamento 13 mesi, tenendo presente che nel corso del 13° mese il servizio funzionerà solo per la ricezione delle chiamate e dei messaggi. In tale ipotesi la TIM Card e la numerazione ad essa associata saranno disattivate, fatta salva la facoltà del cliente di richiederne la riattivazione gratuita entro un ulteriore periodo di 11 mesi. Trascorsi gli 11 mesi, non sarà più possibile riattivare la TIM card e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata a terzi onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni*";
- Nel caso di specie, la linea è stata disattivata il 13 febbraio 2010 e riassegnata ad altro utente in data 11 febbraio 2012, ossia molto dopo il decorso degli 11 mesi contrattualmente previsti;

Tanto premesso, Telecom chiede il rigetto della domanda presentata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre precisare che l'istanza di definizione in oggetto veniva presentata a nome di Lotito XXX e Giauro XXX nei confronti di Telecom, relativamente a 5 utenze mobili 328/5466XXX (*"n. intestato e realmente utilizzato da Giauro XXX"*), 338/2419XXX (*"n. storico intestato Lotito XXX o Giauro XXX"*), 331/7017XXX (*"n. attivato a nome di Giauro XXX o Lotito XXX"*), 366/4013XXX e 333/9207XXX (*"utenze intestate a Giauro XXX e/o Lotito XXX"*), allegando copia del verbale di mancato accordo relativo alla controversia in essere tra Lotito XXX e Telecom Italia. Fermo restando che l'istanza di definizione amministrativa può esser presentata esclusivamente a nome di un solo utente, non essendo contemplata la possibilità di un'istanza cumulativa nei confronti di uno o più operatori, nel caso di specie, l'unica utente titolata a presentare l'istanza di definizione era la sig.ra Lotito XXX, in seguito all'esito del verbale di mancato accordo sottoscritto dalla stessa in data 17 ottobre 2013.

Inoltre, stante la scarsa chiarezza nella descrizione dei fatti oggetto della controversia, solo in seguito al chiarimento fornito dalla sig.ra Lotito in ordine all'intestazione delle predette utenze, avvenuto in data 13 gennaio 2014 e secondo cui *"la n. 338 2419XXX (è) intestata e realmente utilizzata da XXX Lotito"*, è stato possibile circoscrivere l'oggetto della controversia alla citata utenza di telefonia mobile.

Ciò premesso, si rileva che dalla documentazione prodotta da Telecom (*screenshot* del sistema informatico dell'operatore) in sede di memoria di replica del 24 febbraio 2014, nonché in assenza di idonea documentazione a sostegno di quanto asserito dalla sig.ra Lotito, l'utenza 338/2419XXX risultava in realtà intestata e utilizzata dalla sig.ra Giauro XXX. Posto che oggetto di deliberazione da parte del Co.Re.Com. non può che essere costituito dall'accertamento della responsabilità contrattuale in capo all'operatore, in relazione a eventuali disservizi occorsi nell'ambito di un contratto di somministrazione di servizi di comunicazione elettronica tra l'utente (che aderisce alla preposta contrattuale predisposta dall'operatore) e il gestore, nel caso di specie non può che rilevarsi la carenza di legittimazione attiva della sig.ra Lotito rispetto alla questione in oggetto, fermo restando altresì che non vi sono agli atti documenti che possano suffragare neppure quanto dichiarato dalla Lotito in ordine alla sua qualità di reale utilizzatrice dell'utenza 338/2419XXX, sebbene ciò non sarebbe stato comunque sufficiente ai fini dell'accoglimento della domanda.

Inoltre, venendo in merito della controversia, fermo restando la rilevata carenza di legittimazione attiva della sig.ra Lotito in ordine alla controversia in esame, che è motivo di rigetto assorbente rispetto a ogni altra questione, appare oltremodo evidente che la sig.ra Lotito si sia disinteressata per anni all'avvenuta disattivazione dell'utenza intestata alla sig.ra Giauro, lamentando il disservizio solo in data 29 marzo 2013, ossia circa 3 anni dopo la "scadenza" della Usim. Per contro, l'operatore, di fatto, risulta avere correttamente operato in base a quanto previsto dall'art. 4.1 *Norme d'uso della Tim Card*, preavvisando debitamente l'utente sia attraverso sms, sia attraverso la procedura sospensione delle chiamate in uscita durante il tredicesimo mese dall'ultima ricarica telefonica: condotta, quest'ultima, finalizzata proprio a rendere l'utente consapevole dell'imminente scadenza della Usim. Tali circostanze sarebbero dunque idonee a sollevare l'operatore da qualsivoglia responsabilità in merito alla disattivazione dell'utenza mobile.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa carenza di legittimazione attiva dell'istante impone il rigetto della medesima, fermo restando la tardività della segnalazione effettuata all'operatore rispetto alla disattivazione della Usim.

4. Spese di procedura

In ordine alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, si deve rilevare che l'istanza e le memorie depositate dall'utente non hanno rispettato quanto disposto dall'art. 16, comma 2 *bis*, c.d. *Regolamento* di cui alla Del. A.G.Com. 173/07/CONS, in merito alla sinteticità e alla chiarezza degli atti di parte, nonché quanto precisato dalla Del. A.G.Com.

276/13/CONS, punto III.3.2., secondo cui *“tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici anche, nella veste grafica, evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste”*.

A conferma dell'importanza di tali principi, si rammenta che il Consiglio di Stato, nella Adunanza della Sezione Prima del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013, ha censurato con l'inammissibilità il ricorso, redatto con *“formule criptiche, di esagerata ampiezza, ridondante di aggettivazioni, avverbi, considerazioni personali e comunque irrilevanti”*, in quanto presentato in *“violazione del dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali, sancito dall'art. 3 del Codice del Processo Amministrativo, (...) nonché del dovere delle parti di circoscrivere puntualmente la materia del contendere astenendosi da comportamenti defatiganti od ostruzionistici, in ossequio al principio di lealtà e probità delle parti e dei loro difensori in giudizio, sancito dall'art. 88 c.p.c.”*.

Pertanto, alla luce di tali considerazioni e del combinato disposto degli artt. 16, comma 2 bis, e 19, comma 6, *Regolamento* di cui alla Del. A.G.Com. 173/07/CONS, e del mancato accoglimento delle istanze della sig. Lotito, nonché della condotta delle parti durante il procedimento di risoluzione della controversia, si ritiene equo compensare le spese tra le parti.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia Lotito XXX/Telecom Italia XXX, di rigettare tutte le domande formulate dall'istante.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima. 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 provvedimento può essere

impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre