

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/207750/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX**

**XXX - ERG Mobile/italiana petroli S.p.A.**

#### **IL DIRETTORE**

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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 21/11/2019 acquisita con protocollo N. 0503409 del 21/11/2019

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

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante. L’istante, nell’atto introduttivo, in merito alla sim n. XXX, contesta, precisando che la sim era installata su impianto di allarme, di essere “venuto a conoscenza per esigenza che ERG Mobile ha smesso di fornire il servizio. Causa mancato funzionamento della linea, il sistema di allarme non poteva più fornire informazioni di intrusione/avarie”. Sulla base di detta rappresentazione l’istante chiede: 1) un indennizzo per non essere stato informato della cessazione del servizio, avendo così avuto il sistema d’allarme non operativo ed aver dovuto cambiare gestore sostenendo altri costi.

2. La posizione dell’operatore. L’operatore non ha depositato memorie difensive.

3. Motivazione della decisione. A) Sul rito. Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile. B) Nel merito. L’istante lamenta la disattivazione senza preavviso, avvenuta in data 9/6/2019, di una sim che veniva utilizzata nell’apparato antifurto. Per meglio comprendere la fattispecie controversa si è preso in esame anche il fascicolo del prodromico procedimento di

conciliazione UG 16419, depositato in data 22/8/2019, che in assenza, agli atti, di altro reclamo, può essere considerato quale segnalazione del disservizio all'operatore ai fini di quanto prescritto dall'art. 14, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS. In detto articolo, infatti, viene statuito che gli indennizzi possono essere liquidati solo se l'utente ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza usando l'ordinaria diligenza. Per completezza di ricostruzione dei fatti, nel medesimo fascicolo di conciliazione si osserva anche che l'operatore ha eccepito che nelle condizioni generali del contratto è previsto che sia "vietato ogni uso della Carta SIM Ricaricabile in apparecchi diversi dai Terminali, quali apparati di comunicazione, apparati di call center, centralini, SIM box e simili. A tal riguardo, si precisa che è vietato l'utilizzo della Carta SIM Ricaricabile all'interno di sistemi di teleallarme e di apparecchiature similari, per incompatibilità di funzionamento con i Servizi ERG Mobile". Tuttavia l'operatore, oltre a non avere ribadito tale difesa nel presente procedimento così come previsto dagli articoli 15, comma 2, lettera e) e 16, comma 2 del Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS e s.m.i., non ha supportato le proprie affermazioni con la produzione della documentazione contrattuale da cui si evincesse che l'istante era a conoscenza di tale limite e non può quindi avvalersi dell'applicazione del già citato art. 14 del Regolamento Indennizzi che, al comma 1, prevede l'esclusione degli indennizzi in caso di utilizzo dei servizi in maniera anomala o non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. Vi è poi ancora da dire che il principio fondamentale in materia di qualità dei servizi di comunicazione elettronica, stabilito dall'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento 203/18/CONS già citato ovvero le ipotesi di frode, o ripetuti mancati pagamenti. In ogni caso incombe in capo all'operatore un preciso onere di informativa ("Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso", così recita il comma 1 del citato art. 5) il cui mancato rispetto rende sempre illegittima l'interruzione del servizio. Nel caso che ci occupa, l'operatore non ha dato prova di aver preavvisato l'utente della sospensione/cessazione della sim (non è dato sapere se la disattivazione sia stata preceduta da un periodo di sospensione) e pertanto ne consegue il diritto per l'utente di vedersi liquidare un indennizzo, ex art. 10 del Regolamento indennizzi, per perdita della numerazione, pari ad € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della numerazione stessa (fino a un massimo di € 1.500,00 €). Tuttavia il sig. XXX non ha fornito prova degli anni di utilizzo della sim oggetto di controversia e pertanto è possibile tenere conto, ai fini di detta liquidazione, del solo anno 2019 in cui si sono verificati i fatti contestati. Ne deriva che l'operatore sarà tenuto a corrispondere all'utente la somma di € 100,00. Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l'indennizzo come sopra determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

#### DETERMINA

- ERG Mobile/italiana petroli S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 21/11/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di indennizzo, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Nicola Princi