

DELIBERA N. 59/2025

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/714549/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2025;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 09/11/2024 acquisita con protocollo n. 0295626 del 09/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria Dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile rappresenta: «Parte istante è intestatario dell'utenza mobile consumer 3*****7, ed usufruiva dei servizi erogati dalla società "TIM S.p.A.". Nel mese di aprile 2024 l'istante riscontrava la disattivazione della predetta utenza e dei servizi ad essa collegati; parte istante contattava la società TIM e veniva a sapere che la ridetta utenza era stata cessata in data 29.09.2013. Lo stesso contestava tuttavia di non aver ricevuto alcun preavviso, né in ordine alla sospensione del funzionamento della ridetta utenza né in ordine alla cessazione del funzionamento della predetta utenza. L'utente richiedeva la liquidazione degli indennizzi previsti per legge. La società TIM comunicava che avrebbe provveduto a comunicare al reparto amministrativo TIM tale problematica. Orbene nonostante vari reclami telefonici e scritti, l'istante non ha rilevato ancora ad oggi alcun riscontro, e non ha nemmeno ancora ricevuto ad oggi la liquidazione degli indennizzi previsti per legge per i su descritti disservizi». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) la sospensione temporanea della riscossione del pagamento dell'integrale insoluto ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantato dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; II) lo storno integrale dell'integrale insoluto ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantato dalla società TIM; III) la liquidazione dell'importo complessivo di euro; 4.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; IV) la liquidazione dell'importo complessivo di euro 4.000,00, a titolo di spese di procedura; V) il rimborso dell'importo complessivo di euro 10,00, a titolo di credito residuo.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «[...] Considerazioni in fatto ed in diritto In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, dalle verifiche effettuate nello Storico Variazioni della linea, che la stessa risulta cessata per scadenza 13° mensilità in data 29/09/2013 (vedi schermata allegata). La cessazione della sim è dovuta all'assenza di operazioni di ricarica nell'arco di 13 mesi. La validità di una SIM è regolamentata anche dalle Norme d'Uso e dalla Carta dei Servizi – Servizio Prepagato: Norme d'Uso - Art. 6. 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 per garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni. Carta dei Servizi – Servizio Prepagato: La TIM Card ha una durata di 12 mesi decorrenti (a) dalla sua attivazione, oppure (b) dall'ultima operazione di ricarica, oppure (c) da 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), e consente di ricevere telefonate per un ulteriore periodo di un mese. La disattivazione della Sim è legittima per le motivazioni di cui sopra, per cui nessun indennizzo può essere riconosciuto. È importante evidenziare che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo né ha inoltrato richiesta di reintegro nei tempi previsti da regolamento, il primo ed unico reclamo è di Giugno 2024 circa 11 anni dopo la cessazione della sim. A tal punto si richiama l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il quale esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Appare chiaro, inoltre, che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario, infatti non dà prova del disservizio lamentato. In merito, si richiama l'orientamento co-stante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere ri-gettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nel caso de quo, trovano dunque applicazione i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697, comma 1, del c.c.). Invero, dall'esame della documentazione depositata da parte istante, emerge in particolare che non risulta prodotto agli atti alcun documento attestante quanto asserito [...]. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico

dell'istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia”, è inammissibile, in quanto non proponibile in fase di procedimento di definizione ai sensi dell’art. 20 del Regolamento di Procedura. La domanda sub II), di “lo storno integrale dell’integrale insoluto ad oggi esistente, a carico dell’istante, vantato dalla società TIM” risulta generica. Dagli atti non emerge né l’entità né le ragioni né l’esistenza di una posizione debitoria pendente in capo all’utente. L’utente non individua gli importi da stornare né esterna le ragioni per le quali essi andrebbero stornati. Tenuto conto che trattasi di una utenza sim mobile consumer prepagata, cessata in data in data 29/09/2013 per assenza di operazioni di ricarica, non si ravvedono motivi che possano giustificare un provvedimento di storno. Con riferimento alla domanda sub III), di “liquidazione dell’importo complessivo di euro 4.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge”, richiesta peraltro formulata in maniera generica, deve operare la preclusione di cui all’art. 14, co. 4, dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, prevede: «Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza». Il lasso temporale trascorso è infatti tale da escludere un’attivazione diligente dell’utente nel reclamare i supposti disservizi e denota piuttosto una mancanza di interesse per la conservazione del servizio. Si ritiene, inoltre, di non dover accogliere la richiesta sub IV), di “liquidazione dell’importo complessivo di euro 4.000,00, a titolo di spese di procedura” stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall’utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita. La richiesta sub V), di “rimborso dell’importo complessivo di euro 10,00, a titolo di credito residuo”, in ultimo, non può essere accolta in quanto generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, non essendovi evidenza in atti di segnalazioni riguardanti la mancata restituzione del credito residuo né prova dell’esistenza dello stesso. Con riferimento all’onere probatorio gravante sull’istante, si rammenta che l’Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda».

DELIBERA

Articolo 1

1. La domanda formulata dall’utente non può trovare accoglimento.
2. 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.

3. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 23 aprile 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco