

**DELIBERA N.139/2024**

**XXXXXXXX XXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/580245/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 XXXXXXXX XXXXXXXXX del 19/01/2023 acquisita con protocollo n. 0015267 del 19/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

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'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 338/\*\*\*\*138, rappresenta quanto segue: "Il mio patrocinato mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazione per il servizio dati, necessario per il proprio sistema d'allarme. Fatto sta, che a partire dal mese di AGOSTO 2022, Codesta Società di Telecomunicazioni in maniera del tutto unilaterale nonché illegittima operava la cessazione dell'utenza telefonica mobile in epigrafe evidenziata, senza l'inoltro di alcuna comunicazione informativa preventiva. Ad Abundantiam il mio patrocinato mi riferisce che la suddetta utenza telefonica era munita di credito al momento della disattivazione, pari a € 8,00 circa. Inoltre, Vi evidenzio che la disattivazione dell'utenza telefonica può avvenire solo quando il credito risulta essere pari a 0, e l'utente non ricarica per oltre 12 mesi a seguito del messaggio informativo preventivo, che preannuncia la disattivazione del numero telefonico". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro, nonché a fornire le dovute spiegazioni in merito all'unilaterale disattivazione dell'utenza telefonica 338/\*\*\*\*138; II) corrispondere al mio assistito, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. \*\*\*\*\*, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 750,00 a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti dalla Vs. Società di Telecomunicazioni.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In data 28.06.2013 avviene l'Attivazione della linea prepagata intestata all'istante sig. \*\*\*\*\*. In data 07.06.202 la linea cessa per scadenza 13° mese in assenza di ricarica. In data 19.07.2021: Il cliente, tramite App MyTim, ha eseguito il reintegro della linea. In data 09.02.2022: Cliente presenta domanda di conciliazione UG/498926/2022 al Corecom Puglia, conclusasi in data 29.03.2022 con verbale di accordo, in cui si stabilisce di corrispondere al cliente l'importo di € 200,0 di cui € 144,48 a titolo di indennizzo per ritardato riscontro al reclamo, tramite bonifico predisposto il 06.04.2022. In data 22.08.2022: dopo ulteriori 13 mesi, in assenza di almeno una ricarica, la linea cessa nuovamente per scadenza 13° mese. In data 14.10.2022 perviene Art. 5 e la linea viene reintegrata. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società

convenuta in quanto come indicato nelle Norme d'uso (art 6) e nella Carta dei Servizi (nella voce relativa al Servizio Prepagato) la TIM Card ha una durata di 12 mesi decorrenti dall'attivazione, ultima operazione di ricarica o da altro evento commerciale che comunque determina oneri a carico del cliente. La TIM Card e la numerazione ad essa associata, sono quindi disattivate trascorsi 13 mesi (12 mesi + 1 mese per ricevere chiamate e SMS) qualora non si proceda ad effettuare una delle suddette operazioni. La numerazione potrà essere riattivata entro un ulteriore periodo di 11 mesi gratuitamente, sulla TIM Card scaduta in possesso al cliente, inviando via fax l'apposito modulo disponibile nella sezione MODULI del sito tim.it oppure presso un qualsiasi Negozio TIM acquistando una nuova SIM di ultima generazione per sostituire la TIM Card eventualmente danneggiata o non più in possesso al cliente. È necessario valutare il comportamento dell'utente il quale nonostante la linea sia già scaduta il 07.06.2021 e poi reintegrata personalmente dal cliente tramite App MyTim in data 19.07.2021, nei successivi 13 mesi il cliente non ha provveduto ad effettuare alcuna operazione di ricarica, che avrebbe prolungato di ulteriori 13 mesi la scadenza della sim, essendo perfettamente a conoscenza della scadenza di cui sopra.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Con riferimento alla richiesta sub II), la stessa non può trovare accoglimento, trattandosi di disattivazione legittima, in quanto prevista dalla carta dei servizi mobili di TIM, la quale prevede che "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 postvendita, 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 TIM card e la numerazione ad essa associata saranno disattivate trascorsi 13 mesi (12+1) senza effettuazione di operazioni di ricarica, oppure in assenza 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). La numerazione potrà essere riattivata gratuitamente 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." Di tale circostanza parte istante era a conoscenza, avendo lo stesso subito precedente disattivazione sulla stessa utenza in data 03/03/2021, come da

precedente istanza di conciliazione UG/498926/2022, presentata in data 09/02/2022 e conclusa con verbale di accordo in udienza.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza 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, 11 Ottobre 2024

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

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco