

**DELIBERA N. 228/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**Fxxx Sxxx/TIM SPA**  
**(ISTANZA LAZIO/D/901/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 di Fxx S.a.S. di cui al prot. D5817 del 20/10/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

A seguito del furto del proprio cellulare avvenuto il giorno 4/02/2017 il sig. Massarella Dante, socio accomandatario della FEM s.a.s., richiedeva all'Operatore Tim scheda sostitutiva con la stessa numerazione 3357xxxxxx.

L'Operatore non riscontrava la richiesta dell'istante motivando il suo rifiuto con l'esistenza di insoluti.

L'istante ha formulato richiesta di indennizzo per danni e richiedendo la consegna di altra sim con la numerazione perduta.

## **2. Posizione dell'operatore**

L'operatore in via preliminare ha contestato il difetto di rappresentanza dell'istante nella fase di conciliazione e l'incompetenza del Corecom ad emettere provvedimenti che prevadano obblighi di fare, nel merito ha contestato l'ammissibilità e la fondatezza dell'istanza chiedendone il rigetto.

## **3. Motivi della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità ed è pertanto proponibile.

Sulla questione preliminare sollevata dall'operatore in merito al difetto di rappresentanza si rappresenta come questa sia già stata analizzata dal conciliatore incaricato e non possa essere oggetto di contestazione in sede di definizione.

Sulla questione preliminare relativa all'inammissibilità della memoria dell'operatore, dalla documentazione in atti emerge che la stessa sia stata depositata via PEC il giorno 22/11/2017. A seguito della ricevuta di mancata consegna al legale dell'istante la memoria veniva nuovamente inoltra in data 23/11/2017. La memoria è pertanto ammissibile essendo stata regolarmente depositata al Corecom Lazio e non risultando pregiudicati le ragioni di parte istante, che ha ricevuto l'atto il giorno successivo.

Sulla questione preliminare sollevata in merito all'imcompetenza del Corecom ad emettere provvedimenti che prevedano ordini di fare, le argomentazioni sollevate dall'operatore appaiono condivisibili. Non potrà quindi trovare accoglimento la richiesta dell'istante volta a recuperare la sim con la vecchia numerazione 3357420306.

Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

La sostituzione della sim con altra con lo stesso numero è prevista dall'operatore Tim tra i suoi servizi e pubblicizzata, anche sul proprio sito internet, nei casi di furto, smarrimento, malfunzionamento, blocco o smarrimento dei codici Pin e Puk, sostituzione con altra sim tecnologicamente più avanzata.

Nel caso in esame il rifiuto dell'operatore per la presenza di morosità in capo allo stesso soggetto, peraltro giustificato dalla prassi aziendale, non è in ogni caso giustificabile e deve essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'istante. La richiesta di indennizzo formulata dall'istante è riconducibile all'ambito di operativa dell'art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS che prevede per i casi di sospensione o cessazione del servizio un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

Per la quantificazione dell'indennizzo andrà considerato il periodo dal 4/02/2017, data del rifiuto dell'Operatore, al 24/7/2017 data dell'udienza di conciliazione e prima sede utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio occorso, 170 giorni x 7,5 euro = 1275,00 oltre interessi dalla domanda la soddisfo.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. di accogliere parzialmente l'istanza della Fxx s.a.s., nei confronti dell'operatore Tim S.p.A. (già Telecom s.p.a.) nei termini sopra evidenziati e per l'effetto la convenuta è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 1275,00 ex art.5 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS oltre interessi dalla domanda la soddisfo.
2. La Tim s.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini