

DELIBERA 453/2023/CRL/UD del 10/11/2023
G.Sxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/505109/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/11/2023;

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;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **G.Sxxx** del 01/03/2022 acquisita con protocollo n. 0073737 del 01/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta la sospensione della linea mobile 339.6888283, con decorrenza dal 18.07.2017; in particolare precisa di aver inviato reclamo in data 29.09.2017, senza esito, e di aver formalizzato istanza GU5 presso il Corecom Lombardia in data 24.06.2019. La SIM veniva riattivata solo in data 26.06.2019, quando a seguito di GU5, TIM dichiarava: "la linea mobile indicata non risulta essere sospesa al traffico bensì cessata per scadenza naturale in data 04/08/2018 per assenza di operazioni di ricarica, così come disciplinato dalle NORME D'USO DELLA TIM CARD. Se il cliente vuole reintegrare la linea, può recarsi presso un punto vendita o compilare l'apposito format dal sito www.tim.it. Dai controlli effettuati sullo storico della linea, si rileva una sospensione cautelativa che risale al 18/07/2017 per traffico non conforme. Tale sospensione è prevista dalla CARTA DEI SERVIZI. In data 21/08/2017 è stato tentato contatto per fornire info in merito alla sospensione, su linea mobile 3396xx, con esito negativo. Il cliente richiede la riattivazione della linea dopo oltre 12 mesi dalla sospensione. Tale operazione non può essere eseguita ma si conferma che la linea può essere reintegrata con le modalità sopra indicate”. Premesso quanto sopra, l’istante richiedeva: i. indennizzo per la sospensione amministrativa della SIM dal 18.07.2017 al 26.06.2019; ii. indennizzo per omessa risposta al reclamo. In sede di repliche: l’utente depositava note del 6.05.2022, a mezzo del quale contestava quanto ex adverso dedotto e più specificatamente – nel merito – rilevava quanto segue: “si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare: - È presente racc. di reclamo e segnalazione del 29.09.2017, rimasta priva di riscontro, con la quale l’utente chiedeva il ripristino della linea. Solo il 26.06.2019 Tim informava l’utente di quanto avvenuto e solo all’esito del deposito del procedimento gu5. – Quanto al merito della sospensione, l’operatore non dimostra, neanche in questa sede, i presupposti di legittimità dello stesso, neanche depositando le prove di “traffico anomalo” così come indicato dalla stessa Tim (circostanza, questa, peraltro contestata). – Si insiste, pertanto nelle richieste formulate in istanza Gu14, anche alla luce del mancato adempimento degli oneri informativi da parte dell’operatore che, se correttamente adempiuti, avrebbero messo in condizione l’utente di tutelare il proprio diritto alla corretta erogazione del servizio”.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva con memoria di parte del 19.04.2022 l'Operatore TIM il quale in via preliminare e in punto di rito, rilevava la tempestività della propria costituzione in quanto il termine ultimo per il deposito delle difese scadendo in un giorno festivo, avrebbe consentito la tempestiva costituzione nel primo giorno feriale successivo. In riferimento al merito della controversia il Gestore, testualmente, evidenziava che: "la tipologia di sospensione contestata dall'Istante, che ha interessato la numerazione 33968xxx, è prevista dalla Carta dei Servizi. Inoltre, si sottolinea che la cessazione per scadenza della Tim Card è avvenuta nel rispetto della normativa vigente e delle condizioni indicate nella Carta dei Servizi. In particolare, in data 25/06/2019, a fronte della ricezione del Formulario GU5, TIM ha informato il Corecom che il 18/07/2017 la linea è stata sospesa cautelativamente dal gruppo "FRODI/CLONAZIONI" per traffico non conforme. Tale sospensione è prevista dalla Carta dei Servizi. Inoltre, in data 04/08/2018 la linea è cessata per assenza di operazioni di ricarica o commerciali, così come disciplinato dalle "NORME D'USO DELLA TIM CARD". Vengono inoltre fornite modalità per reintegro. La linea è stata reintegrata il 02/07/2019 a fronte della ricezione dell'UG/139995/2019 (poi archiviato per incompetenza territoriale). Alla luce di quanto detto, nulla spetta al Signor Starna a titolo di indennizzi per sospensione della linea".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, in punto di rito, si osserva che, ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, il Gestore convenuto può presentare, mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, memorie e depositare documenti a pena di irricevibilità entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della comunicazione di avvio di avvio del procedimento. Nel caso di specie, a seguito della comunicazione di avvio del 2.03.2022, il termine ultimo, utile alla tempestiva costituzione della TIM, coincideva con il primo giorno feriale (lunedì) del 18.04.2022; orbene, avendo l'Operatore depositato le proprie difese solo alla successiva data del 19.04.2022, ne deriva che la costituzione della TIM deve essere dichiarata tardiva e le memorie di parte irricevibili. Nel merito, la doglianza è meritevole di accoglimento nei limiti e per le ragioni di seguito esposte. Dalla documentazione in atti, consistente nella raccomandata inviata al Gestore in data 30.09.2017 e dal GU5 n°139997/2019, l'istante lamenta la sospensione dell'utenza mobile dalla data del 18 luglio 2017. Detta utenza veniva ripristinata a seguito della presentazione dell'istanza GU5 del 24.06.2019, con decorrenza dal successivo 26 giugno 2019, secondo quanto confermato dall'utente. In primo luogo, occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del

citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa. In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione cautelativa del servizio in caso di frode o traffico anomalo, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, ovvero della dovuta informativa, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (ex multis Delibera Agcom n. 31/12/CIR). Alla luce di quanto argomentato, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per sospensione del servizio, previsto all'articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi, risulta legittima. Tuttavia, con riferimento all'arco temporale utile ai fini del calcolo dell'importo dovuto, occorre dare atto che con reclamo del 30 settembre 2017, l'istante ha, per la prima volta, manifestato interesse alla riattivazione e che lo stesso rimaneva inerte fino alla sopravvenuta cessazione della stessa in data 04.08.2018 per scadenza naturale, stante l'assenza di operazioni sulla stessa. Dalla detta scadenza naturale, decorreva un ulteriore ingiustificato prolungamento di inerzia dell'istante – in assenza di ulteriori solleciti – per ulteriori dieci mesi, fino alla presentazione dell'istanza GU5 del 24.05.2019. Orbene, pur tuttavia non essendosi l'utente prodigato per ottenere una tempestiva riattivazione dell'utenza, in considerazione della eccessiva onerosità della procedura da espletare, la data della scadenza della SIM del 4.08.2018 costituisce il termine finale per il calcolo dei giorni di sospensione del servizio, in quanto l'utente avrebbe potuto procedere ad un sollecito di riattivazione dell'utenza se ne avesse avuto la necessità, ovvero effettuare almeno una ricarica per evitarne la scadenza e di seguito avrebbe potuto comunque presentare immediata istanza GU5, senza attendere ben due anni dalla sospensione del servizio. A fronte di quanto sopra, poiché l'istante ha tenuto un comportamento omissivo e inerte tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere nell'immediato le proprie ragioni, dovrà rilevarsi nel caso di specie il concorso del fatto colposo del creditore; in forza di tale principio, infatti, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa ed alle conseguenze. Tanto premesso, l'arco temporale di riferimento è compreso tra la data del 30 settembre 2017 (primo ed unico reclamo) e il 4 agosto 2018 (scadenza naturale della SIM), per cui, ai sensi dell'articolo 5, è dovuto un indennizzo pari ad euro 7,50 pro die, proporzionalmente ridotto al 50%, per un totale di 308 giorni e un indennizzo pari ad € 1.155,00 (€ 2.310,00/2). ii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda risulta fondata, atteso che TIM non ha provato di aver inviato risposta al reclamo raccomandata r.r. del 30.09.2017. Al riguardo, ai sensi di quanto previsto dall'art. 12 comma 1 all. A Del. 347/18/CONS “L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. **G.Sxxx** nei confronti della società TIM S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. € 1.155,00 (millecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa della linea, ex art. 5 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons.; ii. € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si compensano le spese di procedura.

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.

Roma, 10/11/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to