

DELIBERA N. 14/2024/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/648811/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 15/05/2024;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 04/12/2023 acquisita con protocollo n. 0311328 del 04/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 4 dicembre 2023, il sig. XXX XXX (di seguito, anche solo Istante od Utente) ha contestato a TIM S.p.A./Kena Mobile (d'ora in poi, anche soltanto Tim od Operatore) i fatti di seguito descritti.

In data 28 dicembre 2021, mediante l'apposita procedura on-line, inoltrava a Tim la richiesta di riattivazione della linea ricaricabile TIM, numero XXXXXX, sospesa dall'Operatore per mancata ricarica nei 12 mesi precedenti.

La linea mobile veniva riattivata in data 12 aprile 2022, realizzando un ritardo di 102 giorni rispetto a quanto stabilito dall'art. 8, comma 9, dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR.

Con PEC del 13 agosto 2022, egli inviava, pertanto, a Tim un reclamo esplicativo del disservizio occorso, contenente altresì la richiesta dell'indennizzo all'uopo previsto dall'art. 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per l'ammontare complessivo di € 765,00 (€ 7,50 x 102 gg).

In data 15 luglio 2022, egli portava il numero dell'utenza ad altro operatore senza richiedere il servizio di trasferimento del credito residuo che, al momento della conclusione della portabilità, ammontava ad € 80 e che, pertanto, rimaneva sui sistemi di TIM.

Al reclamo del 13 agosto 2022, egli allegava anche l'apposito modulo previsto da TIM per la restituzione, mediante bonifico, del credito anzidetto.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, non avendo ricevuto né l'indennizzo sollecitato né un riscontro al reclamo né, infine, il rimborso del credito residuo, l'Istante ha richiesto:

1) la liquidazione dell'indennizzo per € 765,00 a mezzo di bonifico bancario su conto corrente, come previsto dall'art. 3, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in quanto la linea XXXXXX non è più sotto TIM, maggiorato dell'interesse legale fino al saldo effettivo;

2) la restituzione di € 80,00 quale credito maturato e non utilizzato, mediante bonifico sul conto corrente bancario, senza l'applicazione di nessun onere ovvero costo per la liquidazione dello stesso, maggiorato dell'interesse legale fino al saldo effettivo;

3) l'indennizzo previsto all'art. 12, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per mancato riscontro al reclamo, per l'importo massimo di euro 300.

Con relazione depositata, entro i termini regolamentari, il 12 febbraio 2024, l'Istante ha replicato alle argomentazioni dell'Operatore ribadendo la legittimità delle proprie richieste e puntualizzando che:

- la mancata ricarica nei 13 mesi precedenti è una facoltà prevista dalla normativa di riferimento, che l'utente è libero di esercitare senza dover essere accusato di incuria o negligenza;

- l'Operatore ha disattivato illegittimamente la Sim, posto che, contravvenendo alle disposizioni di cui alla delibera n. 8/15/CIR, vi ha provveduto decorsi 13 mesi, anziché 24, dall'ultimo rapporto commerciale con lo stesso intrattenuto e senza alcuna comunicazione preventiva. Invero, in base all'art. 8, comma 9, della delibera cit., la

cessazione o disattivazione della linea telefonica - ovvero sia l'atto amministrativo con cui l'operatore inibisce al cliente, in modo definitivo, l'accesso ai servizi acquistati - è possibile qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno 24 mesi, diversamente dalla sospensione, che è l'atto amministrativo con cui l'operatore, decorsi 12 mesi dall'ultimo rapporto commerciale, preclude temporaneamente al cliente il predetto accesso. Sempre in base alla disposizione in esame, i fornitori di servizi devono informare il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero;

- Tim ha riattivato la linea con un ritardo di 102 gg rispetto al termine (48 ore dalla richiesta dell'utente) previsto dalla delibera sopra cit.; pertanto, l'indennizzo per ritardo nella riattivazione della linea è dovuto, secondo i parametri fissati dall'art. 3, comma 1, dell'all. A alla delibera n. 347/18/CONS, per l'importo di € 765,00. Esso, inoltre, in base agli artt. 3 e 4 della delibera in esame, avrebbe dovuto essere corrisposto in modo automatico;

- L'Operatore, rifacendosi alla propria Carta dei servizi, dopo avere precisato che il rimborso del credito residuo sarebbe dovuto avvenire entro 90 gg dalla data della richiesta dell'utente, ha asserito di avervi provveduto con emissione di bonifico eseguito il 22 settembre 2022. Ciò implica, per ammissione dell'Operatore stesso, che il rimborso è stato disposto, al netto dei 90 gg previsti dalla Carta dei servizi, con 306 giorni di ritardo. Ritardo che non è stato in alcun modo giustificato e che ha originato un indebito arricchimento. Deve pertanto ritenersi legittima la richiesta di maggiorazione dell'interesse legale per causa ritardo nell'adempimento rispetto ai tempi massimi che l'Operatore stesso si è dato con la propria Carta dei Servizi e di rimborso del costo di 5,00 euro, applicato a titolo di commissione, non più giustificabile;

- Tim non ha fornito né risposta al reclamo/PEC del 13 agosto 2022 né prova di avere riscontrato quanto con esso segnalato e richiesto. Neppure gli elementi forniti in sede di conciliazione sono stati adeguati e congrui al reclamo; inoltre, nel caso in cui l'Operatore avesse ritenuto di respingerlo, avrebbe comunque dovuto fornire all'utente una risposta in forma scritta.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Utente ha ribadito le richieste di cui all'Istanza, precisando, riguardo all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo, che lo stesso è dovuto nella misura massima (€ 300,00).

2. La posizione dell'operatore

Con rituale memoria depositata il 20 gennaio 2024, quindi nei termini fissati dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Tim ha contestato la fondatezza, in linea di fatto e di diritto, delle doglianze di controparte, puntualizzando che:

- la disattivazione della linea è stata causata da incuria e negligenza dell'Utente che, non provvedendo a ricaricare la linea entro i 13 mesi previsti dall'art. 6 delle Norme d'uso

disciplinanti la TIM Card, ne ha determinato la legittima disattivazione da parte dell'Operatore;

- se è vero che, in forza del reclamo dell'istante, la richiesta di reintegro, inviata in data 28 dicembre 2021 è stata espletata in ritardo (12 aprile 2022), all'Istante – come da delibera per la mancata gestione reclami – potrà essere riconosciuto l'importo di € 182,50, pari a 73 giorni di ritardo (al netto dei 30 gg) a decorrere dal 28 gennaio 2022 fino al 11 aprile 2022;

- la richiesta di restituzione del credito residuo, presentata il 13 agosto 2022, risulta essere stata lavorata con emissione del bonifico con data esecuzione 22 settembre 2023 e l'importo rimborsato è di € 75,00, al netto dei costi (5 euro) sostenuti per la restituzione, come indicato nel modulo compilato e sottoscritto dal cliente e nella Carta dei servizi. Pertanto, sul punto, è cessata la materia del contendere.

Tim ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto delle domande ex adverso.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, si ritiene che le domande dell'Istante possano essere accolte soltanto in parte e nei limiti di seguito rappresentati.

1) Giova anzitutto precisare che l'art. 8, comma 9, della delibera 8/15/CIR prevede la cessazione della numerazione qualora siano decorsi 24 mesi dall'ultimo rapporto commerciale intrattenuto con il cliente. Medio tempore, la norma in esame consente all'operatore di sospendere la linea sulla numerazione a decorrere dal 13° mese dall'ultimo evento commerciale, facendo salva la facoltà del cliente di richiedere, entro i successivi 11 mesi, la riattivazione del servizio sullo stesso numero. Nel caso di specie – diversamente da quanto sostenuto dall'Istante – vi è stata soltanto la sospensione del servizio sul numero di linea mobile di cui si controverte (n. XXXXXXXX), non una cessazione della numerazione, ricorrendo la quale, proprio in osservanza della norma ex art. 8, comma 9, della delibera 8/15/CIR e delle disposizioni di cui alla Carta dei servizi Tim, l'Utente non avrebbe più potuto riattivare la linea sullo stesso numero. Ciò precisato, dalla documentazione acquisita al fascicolo, non risulta che Tim, in adempimento dell'onere posto a suo carico dall'art. 8, comma 9, della delibera richiamata, abbia informato l'Utente della decisione di sospendere il servizio. È altresì pacifico – stando alle risultanze istruttorie – che la richiesta di riattivazione del servizio sullo stesso numero sia stata lavorata con ritardo dall'Operatore. Più precisamente, quest'ultimo avrebbe dovuto riattivare la linea, ex art. 8, comma 9, sopra cit., entro il 30 dicembre 2021, mentre vi ha provveduto – per sua stessa ammissione – soltanto il 12 aprile 2022, realizzando, pertanto, un ritardo di 102 gg. Nessun elemento di prova, in ottemperanza agli obblighi in materia di onus probandi, è stato addotto dall'Operatore per giustificare il ritardo, riconducendolo ad eventi/cause ad esso non imputabili.

Alla stregua di quanto premesso, è possibile affermare che Tim ha posto in essere una condotta rilevante ai fini dell'erogazione all'Istante dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione di servizio (non accessorio), previsto dall'art. 4, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) nella misura di € 7,50 per i 102 giorni di ritardo, per un totale di € 765,00.

2) La documentazione versata in atti evidenzia che Tim ha provveduto al rimborso del credito residuo, ammontante ad € 80,00, nel rispetto delle previsioni di cui alla Carta dei servizi, che, sul punto, recita: "In caso di restituzione, il Credito Residuo sarà corrisposto al netto di 5 €, per i costi sostenuti da TIM per la restituzione di detto importo". L'Operatore, pertanto, mediante bonifico bancario, ha legittimamente trasferito sul conto corrente dell'Istante, a titolo di restituzione del credito residuo, la somma di € 75,00. Vero è, d'altra parte, che Tim, dedotti i 90 previsti dalla Carta dei servizi e decorrenti dalla data (13 agosto 2022) della richiesta all'uopo presentata dall'Utente, avrebbe dovuto corrispondere la somma di che trattasi entro l'11 novembre 2022, termine dal quale il credito dell'Utente è divenuto liquido ed esigibile, mentre vi ha provveduto con bonifico bancario del 22 settembre 2023, realizzando, quindi, un ritardo di 314 gg. Pertanto, sulla somma di 75 euro, l'Operatore dovrà corrispondere gli interessi legali per l'importo di € 2,85.

3) Non si ritiene, invece, di poter accogliere la domanda di indennizzo per mancato riscontro a reclamo, previsto dall'art. 12 del c.d. Regolamento indennizzi di cui all'all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. Se è pur vero – secondo quanto risulta agli atti – che Vodafone non ha dato risposta al reclamo dell'Utente, datato 13 agosto 2022, né ha fornito prova alcuna dalla quale la stessa possa evincersi, dall'altro, in conformità a costante indirizzo di AGCOM sul punto, il disagio per il mancato riscontro alle segnalazioni riguardanti il disservizio può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera AGCOM 36/17/CIR).

DELIBERA

1. Per le ragioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX XXX, Tim è tenuta a corrispondere in favore dell'Istante la somma di € 765,00 (settecentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardo nella riattivazione del servizio, maggiorata degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, nonché € 2,85 (euro due/85), a titolo di interessi legali sul credito residuo (€ 75,00) corrisposto in ritardo. L'Operatore è altresì tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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.

Milano, 15 maggio 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi