

DELIBERA 301/2023/CRL/UD del 16/6/2023
F. Dxxx Lxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/475247/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 F. Dxxx Lxxx del 16/11/2021 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'illegittima sospensione amministrativa/ritardata attivazione dell'utenza mobile 3338xxx dal 1° maggio 2019, data di richiesta di reintegro della SIM a seguito di intervenuta scadenza naturale della medesima e contesta il mancato riscontro ai reclami del 10.10.2019 e del sollecito del 14.12.2019 inoltrati all'operatore. Nel merito precisa di aver ottenuto dallo scrivente Corecom Lazio, previa istanza GU5, provvedimento temporaneo per la riattivazione dell'utenza del 1.10.2019, al quale faceva seguito un invio tardivo della SIM sostitutiva; ed invero, come da tracciamento postale che l'utente deposita, la missiva perveniva solo alla successiva data del 18.12.2019. Tale ritardo, infatti, non permetteva all'utente di sbloccare la SIM a mezzo inserimento nel portale Conciliaweb della conferma di ricezione, in quanto il procedimento GU5/177330/2019 risultava inevitabilmente chiuso. Premesso quanto sopra, richiedeva: i. indennizzo di euro 7,5 al giorno per la sospensione amministrativa della linea senza che vi fossero i presupposti, secondo quanto previsto dall'articolo 5 comma 1 dell'allegato a della delibera 347/18/cons dell'autorità, dal 1.05.2019 al 16 novembre 2021, per complessivi € 6.975,00; ii.; indennizzo di euro 180,76 per l'omessa risposta alla raccomandata del 10.10.2019 ed altrettanti per il mancato riscontro al sollecito del 17.12.2019.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria del 3.01.2022 l'Operatore TIM, il quale in via preliminare e nel rito eccepiva l'inammissibilità della domanda avversaria di indennizzo per omesso riscontro ai reclami per violazione dell'art. 14, comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera 353/19/CONS. Nel merito, in particolare, l'operatore testualmente contestava: "Parte istante lamenta la presunta illegittima sospensione amministrativa dell'utenza oggetto del presente procedimento dal 1 maggio 2019 e chiede l'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria. In verità, la ricostruzione fornita da controparte corrisponde solo parzialmente alle risultanze dei sistemi interni di Tim e sono quindi necessarie alcune precisazioni. Da quello che consta all'operatore parte istante per l'utenza oggetto del presente procedimento usufruiva di una Tim card. Ai sensi dell'articolo 6 delle norme d'uso del servizio prepagato "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. L'eventuale Credito Residuo allo spirare dei 13 mesi sarà riconosciuto al cliente secondo i termini e le modalità di cui al precedente articolo 4" (doc.1). La norma in parola dimostra, pertanto, che in generale la TIM Card ha una durata di 12 mesi. Tale termine inizia chiaramente a decorrere: 1. dall'attivazione della sim, 2. dall'ultima operazione di ricarica; 3. da altro evento commerciale di vendita o post-vendita esplicitamente richiesto dal cliente. È evidente che se l'utente non effettua almeno una delle predette operazioni, a partire dal tredicesimo mese Tim provvede a disattivare la sim. Nel caso di specie il Sig. De Luca non ha effettuato nessuna delle operazioni in parola dal mese di aprile 2017, di conseguenza, Tim in data 6 giugno 2018 provvedeva a disattivare l'utenza n. 3338421504. Occorre rilevare che successivamente l'istante richiedeva la riattivazione dell'utenza di cui trattasi. Ed infatti l'operatore, a seguito della richiesta ricevuta in data 17 ottobre 2019 provvedeva ad inviare all'utente una nuova Tim card ancora una volta a riattivare l'utenza in parola. Tuttavia, decorsi nuovamente tredici mesi dalla riattivazione dell'utenza (avvenuta, come detto, in data 17 ottobre 2019) e dato che l'istante non aveva effettuato nessuna delle operazioni previste dall'articolo 6 delle norme d'uso del servizio prepagato, Tim in data 19 novembre 2020 provvedeva di nuovo a disattivare l'utenza n. 3338421504. Da ultimo, all'inizio dell'anno 2021 l'utente richiedeva ancora la riattivazione della predetta utenza, ed infatti, anche in questo caso, a seguito della richiesta ricevuta, l'operatore in data 28 gennaio 2021 provvedeva nuovamente alla riattivazione della Tim card, la quale, ad oggi, è attiva e funzionante. Tale circostanza è dimostrata dalla comunicazione da parte di Tim al Sig. De Luca avente ad oggetto l'avvenuto sblocco della sim di cui trattasi depositata da controparte nel fascicolo documentale. Si precisa che, in assenza di una delle operazioni di cui all'articolo 6 delle predette norme d'uso, la Tim card del Sig. De Luca verrà disattivata il 28 gennaio 2022 e scadrà il 27 febbraio 2022. Alla luce delle suesposte considerazioni e considerato che l'utenza oggetto del presente procedimento è stata sospesa dall'operatore in modo legittimo, è evidente che le richieste avversarie sono infondate e dovranno essere rigettate". In ultimo il Gestore, in merito alla richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami osservava: "Parte istante lamenta, infine, una presunta carenza di interlocuzione da parte dell'operatore. A sostegno delle proprie deduzioni controparte ha depositato nel fascicolo documentale i reclami asseritamente inoltrati all'operatore in data 10 ottobre e 17 dicembre 2019 entrambi via raccomandata. Tuttavia, parte istante omette di considerare che l'operatore ha fornito pronta ed esauriente risposta a tutte le segnalazioni ricevute (si veda ad esempio, la comunicazione da parte di Tim al Sig. Dxxx Lxxx avente ad oggetto l'avvenuto sblocco della sim di cui trattasi). Non risponde quindi al vero quanto lamentato da parte istante in merito alla carenza di interlocuzione dell'operatore che, si badi bene, indirizzava sempre le proprie lettere di risposta al medesimo indirizzo utilizzato quale recapito di fatturazione, sicché sussiste una

presunzione di avvenuta ricezione. Anche la richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami è quindi infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata” Poste tali premesse, la società convenuta chiedeva il rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note di repliche del 4.01.2022 e 5.01.2022 l’utente contestava le avverse deduzioni del Gestore eccependo, nel rito, la tardiva costituzione dell’Operatore TIM, avvenuta a 47 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, anziché 45 come previsto dal Regolamento. Viceversa, nel merito, osservava quanto segue: “Primariamente, la richiesta di dichiarare l’inammissibilità della procedura la ritengo infondata, in quanto, a mio parere, rispetta per intero l’allegato A della delibera 353/19/CONS, in dettaglio rispetta tutti i requisiti degli articoli 6 comma 1 e 14 comma 3. In relazione all’accusa di Violazione dell’art. 14, comma 3 del Regolamento di cui all’Allegato A della Delibera 353/19/CONS. Ritengo che tale articolo non è stato violato, siccome tale articolo non menziona in alcun modo la necessità di presentare la medesima documentazione, ma si riferisce soltanto a dati anagrafici ed ai fatti all’origine della controversia, inoltre nell’articolo 14 comma 4 viene data la possibilità di integrare la definizione in caso siano mancanti dei documenti, e comunque l’allegato A non ne impedisce in maniera perentoria l’integrazione. In merito alle accuse di infondatezza dell’istanza rispondo di seguito: Per quanto contestato al punto 2, la sospensione illegittima della linea oggetto della controversia, è evincibile dalla richiesta di reintegro, presentata in data 01.05.2019, come constatabile dal provvedimento temporaneo numero GU5/177330/2019, è stata presentata nei termini previsti dalla carta dei servizi, linea, poi riattivata solo contabilmente a seguito del provvedimento temporaneo e solamente ad ottobre – e comunque, come già contestato precedentemente, non era funzionante – in ogni caso in ritardo rispetto ai 2 giorni previsti dal provvedimento temporaneo, e, come constatabile dalla documentazione da me allegata, le SIM sostitutive sono pervenute dopo il termine del provvedimento temporaneo, impedendomi di comunicare con l’operatore la ricezione delle carte SIM per via della chiusura del provvedimento temporaneo. Riguardo il mancato riscontro da parte di TIM S.p.A. tengo a precisare che tale riscontro, come da apposita regolamentazione deve essere redatto in forma scritta, per di più si ravvisa la totale inesistenza della citata comunicazione da parte di TIM S.p.A., secondo la quale la SIM sarebbe stata riattivata. In aggiunta a ciò non è pervenuta comunicazione alcuna da parte dell’operatore controparte, e non si ravvisa una valida motivazione in base alla quale, in assenza di documentazione di avvenuta ricezione la stessa debba essere presunta”. Premesso quanto sopra, l’utente reiterava le richieste di indennizzo come formulate in istanza.

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 17.11.2021, il termine ultimo, utile alla tempestiva costituzione della TIM, coincideva con il giorno festivo del 1° gennaio 2022 (sabato) e diveniva possibile solo al successivo primo giorno feriale (lunedì) del 3.01.2022. Sul punto, si rileva che per orientamento costante dello scrivente Organo se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo. Al riguardo si evidenzia infatti che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo. Sul punto si richiamano l'art. 52, comma 3, del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104 "Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo" secondo cui "[s]e il giorno di scadenza è festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l'adempimento è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo" e l'art. 52, comma 5, a norma del quale: "[l]a proroga di cui al comma 3 si applica anche ai termini che scadono nella giornata del sabato". Si richiamano, inoltre, art. 155, comma 4, c.p.c.: "Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo". Da quanto detto, si osserva che il deposito della memoria TIM è stato effettuato pienamente nei termini regolamentari e di legge. Nel rito, relativamente all'eccezione di inammissibilità della richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, sollevata dall'Operatore si osserva che la stessa è fondata. Ed infatti, non risultano inserite nell'istanza UG/177329/2019 richieste di indennizzo afferenti la mancata risposta ai reclami del 10.10.2019 e del sollecito del 14.12.2019 e ciò è coerente con il fatto che l'istanza de qua veniva presentata precedentemente l'invio delle suddette contestazioni. Per tali motivi, in assenza di successiva integrazione dell'istanza di conciliazione con riferimento precipuo ai reclami inviati al Gestore, la relativa domanda di indennizzo deve essere dichiarata inammissibile. Nel merito, la domanda di indennizzo per ritardata attivazione dell'utenza non è fondata e non può essere accolta per i motivi di seguito specificati. A tal fine, si deve evidenziare che a seguito della richiesta di attivazione della SIM mobile 3338421504 rimessa a mezzo fax in data 1.05.2019 l'utente restava inspiegabilmente inerte fino all'introduzione dell'istanza GU5 a distanza di quasi cinque mesi dalla prima richiesta. Non risultano rimessi reclami al Gestore, se non successivamente all'emissione del provvedimento temporaneo. Se a ciò si aggiunge che l'utenza in parola era una SIM non più fatta oggetto di operazioni commerciali di ricarica dal mese di aprile 2017 e che risultava già disattivata dal 6 giugno 2018 (circostanze peraltro non contestate dall'utente), se ne evince come l'istante non avesse un fattivo e reale interesse all'utilizzo della medesima, così come alla conservazione del relativo numero mobile. Ad ogni buon conto, pur dovendo osservare la tempestività della richiesta di riattivazione – formalizzata, con singolare puntualità, negli ultimi giorni utili previsti dalle Condizioni Generali di Contratto TIM (ovvero alla scadenza dell'11° mese dalla disattivazione) – non si può non constatare l'ulteriore carenza di interesse manifestato dall'utente successivamente all'invio della richiesta di attivazione della SIM. Ed infatti, l'art. 14 dell'all. A Del. 347/18/CONS, rubricato sub. "esclusione degli indennizzi" al comma 4, 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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Nel caso di specie, come visto, non risultano contestazioni o solleciti entro il terzo mese dalla richiesta del 1.05.2019 (rimasta inevasa) e l'introduzione del GU5 interveniva solo alla fine del mese di settembre 2019, oltre il termine di contestazione previsto dalla normativa citata. I reclami inviati, difatti, vengono rimessi al Gestore solo nei mesi di ottobre e dicembre 2019, a seguito dell'ottenimento del provvedimento temporaneo del 1.10.2019. Sul punto, deve poi evidenziarsi, rispetto a quanto stabilito dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP ("se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo"), che nulla l'istante ha prodotto al riguardo, non avendo così assolto, al riguardo, il proprio onere probatorio (delibera Corecom E-R n. 33/20). Circa il disservizio lamentato, non può dunque essere riconosciuto l'indennizzo richiesto poiché l'istante, come detto, non ha fornito prova segnalazioni telefoniche effettivamente inoltrate a seguito della richiesta di attivazione. Richiamandosi l'orientamento, costantemente espresso al riguardo, di ritenere che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema" (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom E-R, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018), si rammenta, a tal riguardo, come visto, che ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "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 (...)". In considerazione della carenza di interesse nell'utilizzo della SIM oggetto della presente controversia, ma specificatamente in assenza di tempestivi reclami ed in ragione del comma 4 dell'art. 14 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, la domanda di indennizzo contenuta al punto sub i. dell'istanza introduttiva, deve essere respinta.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Rigetta l'istanza presentata dal Sig. F. Dxxx Lxxx nei confronti di TIM Spa.



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 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini