

DELIBERA N.35

**XXX PROVENZANO / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/249218/2020)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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*”;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 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, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX PROVENZANO del 25/02/2020 acquisita con protocollo n. 0085783 del 25/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato: *“Contattato il 40916 in data 28/11/2019 alle ore 11:57 dalla sim con numero 333/8079XXX per avere informazioni sul credito residuo ma la voce guida mi diceva che mi avrebbe messo in contatto con l'operatore e poi è caduta la linea, oltre a non farmi sentire il credito non mi hanno nemmeno avvisato che la sim era in scadenza. Ho screenshot della chiamata, dell'orario e della data con relativa durata. Sim disattivata causa non riuscire ad avere informazioni tramite 40916 sulla scadenza della sim e non avviso da parte di Tim tramite sms (almeno un mese prima) della scadenza della suddetta.”*. Per il che, ha chiesto: la riattivazione immediata della sim con credito ed opzioni come erano. Nella sim erano presenti 53,70 € ed un bonus di 764,45€. In data odierna il numero risulta disattivo da ben 81 giorni.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 25 febbraio 2020.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, in cui, nel respingere le doglianze dell'istante, ha dedotto che la Sim in contestazione, come risulta dalle schermate allegate, è stata disattivata il 5 dicembre 2019, dal momento che l'ultima ricarica era stata effettuata il 5 novembre 2018. A tal proposito, ha richiamato la Carta dei Servizi che stabilisce: *“La TIM Card ha una durata di 12 mesi decorrenti dalla sua attivazione, oppure dall'ultima operazione di ricarica, oppure da 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), 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.”*

Ha inoltre rilevato che l'istante non ha mai presentato nessun tipo di reclamo né scritto, né telefonico, e che ha effettuato solo una chiamata il 6 dicembre 2019 *“quando oramai la sim era cessata, alla quale non segue alcuna richiesta di reintegro su apposito modulo scaricabile dal sito www.tim.it”*. Per ultimo, ha rappresentato che la Sim in contestazione è attiva dal 28 febbraio 2020, con il relativo credito - euro 57,70 e bonus di euro 765,45 - aggiornato in pari data; per tutto ciò ha declinato ogni responsabilità.

In sede di replica alle difese svolte dalla resistente, l'istante ha contestato ex adverso le argomentazioni dell'operatore.

3. Motivazione della decisione

Oggetto della controversia de qua è la legittimità, o meno, della disattivazione operata dall'operatore per mancata ricarica del credito nell'arco temporale di un anno. Dunque, è pacifica l'esistenza del contratto di utenza telefonica mobile prepagata tra l'utente e l'operatore, con numerazione 3338079XXX, ed è altresì pacifica la disattivazione dell'utenza effettuata il 5 dicembre 2019, come asserito dalla stessa resistente.

Nel caso di specie, trova applicazione la Delibera 74/10/CIR, applicabile ratione temporis alla fattispecie, l'art. 8.9, come successivamente confermato dalla Delibera n.52/12/CIR, secondo cui: *“Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo. Gli operatori informano l'utente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Tali numerazioni possono essere utilizzate per altri utenti dopo il prescritto periodo di latenza”*. Sull'applicabilità di tale delibera si è attestata l'AGCOM con la successiva delibera 416/13/CONS. Secondo i recenti orientamenti dell'Autorità, la condotta dell'operatore – in tali casi - è illegittima. Per cui l'utente deve essere indennizzato per il periodo intercorrente tra la data di sospensione e il momento in cui avrebbe potuto ottenere la riattivazione dell'utenza se ne avesse fatto immediata richiesta (successive 48 ore).

Orbene, nel caso di specie, l'istante si è tempestivamente attivato (il 6 dicembre 2019), per avere informazioni, come ammesso dalla stessa resistente. E' pure vero che alla data in cui l'utente ha lamentato la disattivazione della SIM, essa era già avvenuta, come previsto dalle Condizioni di utilizzo della Carta Prepagata per assenza di ricarica; ma vigeva, comunque, a carico dell'operatore l'obbligo di preavviso, di almeno trenta giorni. Sul punto la società non ha fornito alcuna prova. Perciò, acclaratane la responsabilità per la sospensione del servizio in assenza di preavviso e/o informazione, il ricorrente ha il diritto ad avere riconosciuto un indennizzo, determinato ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii, modificata dalla delibera 347/18/CONS. Per quanto riguarda la durata del periodo indennizzabile, si prende a riferimento quale dies a quo il 7 dicembre 2019 (considerati i due giorni previsti per la riattivazione) e quale dies ad quem il 28 febbraio 2020 (data della riattivazione della sim). Ne consegue che la società è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di euro 630,00 (seicentotrenta/00) – euro 7,50 pro die per 84 giorni di sospensione.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim XXX – Kena Mobile - è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, le seguenti somme: euro 630,00 (seicentotrenta/00), a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio, senza preavviso, come descritto nella parte motiva, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
C = IT



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

5.