



DELIBERA N. 22 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/109586/2019).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 30 giugno 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 0159399 del 10 aprile 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 26 agosto 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 26 settembre 2019 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 26 settembre 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, lamenta il prosieguo delle fatturazioni di due linee mobili (una consumer ed una business), a seguito del furto su autovettura subito e denunciato a TIM e, pertanto, non dovute oltre alla perdita delle numerazioni.

In particolare, sia nell'istanza introduttiva che nella nota di replica, ha fatto presente quanto segue.

- a) L'istante era intestatario di un contratto TIM per una linea mobile business 329-625XXXX, una SIM ricaricabile consumer 331-482XXXX ed un telefono Iphone 6 Plus oltre ad un Samsung Galaxy acquistati in vendita rateale ;
- b) nella giornata del 23 giugno 2017, mentre ritornava verso la sua auto lasciata parcheggiata in Contrada Ripari Bardella di Ortona, si è accorto di essere stato vittima di furto su autovettura ad opera di ignoti;

- c) l'istante nella denuncia presentata presso la Stazione dei Carabinieri di Ortona lo stesso 23 giugno 2017, dichiarava che, tra gli oggetti del furto oltre a portafogli, documenti d'identità, patente e vari oggetti personali vi erano l'Iphone 6 Plus di colore nero con all'interno la carta SIM del gestore TIM avente il numero 329-625XXXX ed un Samsung Galaxy Grand Dous anch'esso di colore nero con all'interno la SIM del gestore TIM numero 366-983XXXX;
- d) successivamente lo stesso istante presentava denuncia di furto integrativa precisando che all'interno del telefono Samsung Galaxy Granduos oltre alla SIM 366 – 983XXXX vi era anche la SIM 331 – 482XXXX, trattandosi di apparato mobile predisposto per due SIM;
- e) nonostante le denunce sporte il gestore ha continuato ad emettere fatture inerenti le numerazioni oggetto di furto ed inerenti gli apparati acquistati a rate;
- f) a seguito dell'arrivo delle fatture l'istante reclama telefonicamente al Servizio Clienti 191 l'accaduto ricevendo rassicurazioni e informazioni che la gestione delle denunce avrebbe avuto un *iter* lungo per riavere le numerazioni su nuove SIM;
- g) conseguentemente l'istante decideva, anche per motivi di lavoro, di attivare nuove numerazioni;
- h) perdeva così la titolarità dei numeri 329-625XXXX, 331-482XXXX e il 366 – 983XXXX in uso da circa 9/10 anni;
- i) di aver sempre pagato le fatture fino a quando gli è stato comunicato dal gestore che non poteva fare il cambio della SIM con la dovuta celerità sospendendo i pagamenti delle stesse in quanto numerazioni che aveva perso;
- j) nel mese di aprile 2018, riceveva raccomandata A/R da parte di una società di recupero crediti per un insoluto ammontante ad euro 1.692,52 (milleseicentonovantadue/52);

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) chiusura del contratto con storno dell'insoluto;
- 2) indennizzo per la perdita delle numerazioni SIM.

La posizione dell'operatore

TIM XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) l'istante non allega né la denuncia presentata né il reclamo inoltrato a TIM in merito ai fatti oggetto del presente procedimento;
- b) non è mai pervenuta a TIM alcuna richiesta di sostituzione o blocco della SIM;
- c) l'utente non salda le fatture sin da prima della data in cui è ipoteticamente avvenuto il furto, risultando insoluto già il conto 2/17, riferito ai canoni relativi al periodo gennaio – febbraio 2017, cioè al periodo antecedente al furto;
- d) ad oggi persiste un insoluto pari ad euro 2.500,99 (duemilacinquecento/99), comprensivo delle residue rate degli apparati e tale importo che dovrà essere integralmente saldato.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'istante lamenta l'addebito di costi per servizi aggiuntivi e mai richiesti

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Dalla ricostruzione dei fatti e dalla documentazione prodotta in atti risulta destituita di fondamento l'argomentazione di parte resistente circa il fatto che l'istante non abbia allegato né la denuncia presentata né il reclamo inoltrato a TIM in merito ai fatti oggetto del presente procedimento.

Agli atti del presente procedimento è stata depositata, infatti, la denuncia penale per furto su autovettura dell'istante ad opera di ignoti sporta alla Stazione dei Carabinieri di Ortona il 23 giugno 2017, nonché la sua successiva integrazione circa la Dual Sim dell'apparato Samsung Galaxy sporta alla Stazione dei Carabinieri di Ripatransone. Le denunce, anche se sporte in date diverse, sono state inoltrate al gestore tramite l'agente TIM di zona che seguiva l'utente. Quindi Tim era al corrente del furto e della sottrazione di entrambi i cellulari. Inoltre, pur non rinvenendo agli atti alcuna comunicazione scritta circa la richiesta di blocco delle Sim oggetto di furto direttamente al gestore, lo stesso utente ammette, in sede di formulario UG e GU14, di aver reclamato telefonicamente più volte al Servizio Clienti dell'operatore per ottenere la sostituzione delle numerazioni Sim e che non ricevendo rassicurazioni circa i tempi di sostituzione è stato costretto, per motivi di lavoro ad attivare nuove numerazioni. Pertanto, si deve dedurre che l'operatore fosse al corrente del furto e della necessità di bloccare le SIM in questione onde poter dare una soluzione al disservizio subito dall'utente in modo celere. Infatti, in tale occasione, l'operatore ben avrebbe potuto comunicare all'istante la necessità di integrare la denuncia specificando che la stessa non avrebbe impedito il blocco delle SIM. Tali circostanze non sono state contestate dall'operatore che si è limitato a dire che non è mai pervenuta a TIM alcuna richiesta di blocco della SIM. Nei fatti, però, l'utente non solo ha dovuto richiedere nuove SIM per non rimanere isolato ma si è visto arrivare, a distanza di un anno, un recupero crediti per fatture non pagate relative in parte ad annualità molto lontane (2007 e 2008) ed altre per canoni e contributi di abbonamento non pagati successive all'inoltro della denuncia.

Quindi, se da un lato l'utente avrebbe dovuto richiedere per iscritto il blocco delle SIM o il blocco del codice IMEI dei due apparati telefonici, dall'altro sarebbe stato onere dell'operatore fornire all'utente tramite il Servizio Clienti ogni più dettagliata informazione circa il corretto comportamento da tenere in tale circostanza. Poiché nel caso di specie, dalla disamina della documentazione agli atti, non risulta che l'istante sia stato correttamente informato, ne deriva una violazione da parte di TIM degli obblighi di diligenza e correttezza nella gestione del rapporto contrattuale di cui agli artt. 1175E 1176 del Codice Civile. Sarebbe stato un comportamento saggio sospendere la funzionalità delle SIM nelle more di comprendere se l'istante avesse intenzione di richiedere il blocco o la sostituzione delle SIM rubate, considerata anche le necessità lavorative dell'utente che lo hanno condotto a richiedere nuove numerazioni (v., Corecom Abruzzo, delibera n. 19/2018).

Alla luce delle considerazioni sopra svolte la richiesta dell'istante di storno dell'insoluto in essere è accolta nella misura parziale e cioè andranno stornate tutte le fatture emesse successivamente alla data del 23 giugno 2017, data di presentazione della denuncia dell'avvenuto furto ai danni dell'istante, (cioè dalla fattura numero 7X0304XXXX emessa il 14 luglio 2017), salvo gli importi relativi alle rate residue degli apparati acquistati Iphon 6 plus e Samsung Galaxy a carico dell'utente, che dovranno essere ricalcolati senza interessi di mora e con possibile ulteriore rateizzazione. Il tutto fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente. Sono escluse dallo storno la fattura numero 7X0113XXXX, emessa il 14 marzo 2017 di euro 167,25 (centosessantasette/25), perché inerente a contributi e abbonamenti per il bimestre gennaio – febbraio 2017, antecedente il denunciato furto e la fattura numero 7X0209XXXX emessa il 15 maggio 2017 di euro 210,54 (duecentodieci/54), perché anch'essa contenente contributi e abbonamenti per il bimestre marzo – aprile 2017, antecedente il denunciato furto.

Devono, inoltre, essere stornate tutte le fatture insolute del 2007 e del 2008 conteggiate nell'estratto debitorio di TIM riportato in memoria ed, in particolare, la fattura numero 7M070022XXXX del 10 dicembre 2007, di euro 309,61 (trecentonove/61), la fattura numero 7M080002XXXX dell'11 febbraio 2008, di euro 421,24 (quattrocentoventuno/24), la fattura numero 7M080006XXXX del 10 aprile 2008, di euro 62,29 (sessantadue/29) e la fattura numero 7M080009XXXX del 10 giugno 2008, di euro 15,33 (quindici/23), poiché tutti i pagamenti relativi alle utenze telefoniche sono soggetti ad una prescrizione biennale. Peraltro, tali fatture non sono state depositate agli atti e, pertanto, non è possibile verificare il contenuto degli importi addebitati e se riferiti allo stesso contratto numero 88801136XXXX oggetto della presente controversia. Né TIM ha depositato agli atti eventuali loro solleciti di pagamento.

Anche la fattura numero R1600045XXXX del 2 giugno 2016, di euro 825,69 (ottocentoventicinque/69), riportata come insoluta nell'estratto debitorio di TIM deve intendersi prescritta. Anch'essa, poi, non è stata depositata agli atti né sembra essere stata richiesta in pagamento con solleciti precedenti.

Per quanto concerne l'indennizzo per la perdita delle numerazioni SIM si ritiene di non poter accogliere la richiesta perché nulla è stato provato agli atti circa il periodo temporale di possesso delle numerazioni perse. Infatti, l'indennizzo per la perdita delle numerazioni previsto dall'art. 10 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, (c.d. Regolamento indennizzi) prevede il diritto all'indennizzo pari ad euro 100,00 (cento/00), per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) e, quindi, prevede in capo all'utente l'onere di provare tale precedente utilizzo. Agli atti non è stato depositato né il contratto di attivazione delle numerazioni SIM, né precedenti fatturazioni.

Ai sensi dell'art.20, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS, si ordina, inoltre, all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e nel caso di specie di cessare totalmente il contratto numero 88801136XXXX stipulato con il gestore TIM e tutte le numerazioni ad esso collegate in esenzione costi e sempre fino a chiusura del ciclo di fatturazione e con conseguente ripulitura amministrativo – contabile dell'utente.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXX e TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0159399 del 10 aprile 2019 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) stornare le fatture emesse successivamente alla data del 23 giugno 2017, cioè dalla fattura numero 7X0304XXXX, emessa il 14 luglio 2017, salvo gli importi relativi alle rate residue degli apparati acquistati Iphon 6 plus e Samsung Galaxy che dovranno essere ricalcolati senza interessi di mora e con possibile ulteriore rateizzazione. Il tutto fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente. e, salvo eventuali rate residue dei terminali che devono rimanere a carico dell'utente;
 - b) stornare, inoltre, tutte le fatture insolute del 2007 e del 2008 conteggiate nell'estratto debitorio di TIM, ed in particolare la fattura numero 7M070022XXXX del 10 dicembre 2007, di euro 309,61 (trecentonove/61), la fattura numero 7M080002XXXX dell'11 febbraio 2008, di euro 421,24 (quattrocentoventuno/24), la fattura numero 7M080006XXXX del 10 aprile 2008, di euro 62,29 (sessantadue/29), la fattura numero 7M080009XXXX del 10 giugno 2008, di euro 15,33 (quindici/23), per avvenuta prescrizione degli importi addebitati e mai richiesti;
 - c) stornare, infine, la fattura numero R1600045XXXX del 2 giugno 2016, di euro 825,69 (ottocentoventicinque/69), per avvenuta prescrizione degli importi richiesti;
 - d) cessare e/o disattivare il contratto numero 88801136XXXX e tutte le numerazioni ad esso collegate in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ripulitura amministrativo – contabile dell'utente.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Grucci)