



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 65/2022

(GU14/444616/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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 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 l’istanza di [REDACTED] del 22/07/2021 acquisita con protocollo n. 0317524 del 22/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente intestatario di utenza Tim lamenta di essere stato vittima di un furto d’identità avendo la Tim attribuitogli un utenza ubicata in luogo diverso dalla propria residenza. A fronte dell’inerzia dell’operatore telefonico, cui ha invano chiesto la disattivazione dell’utenza disconosciuta, subisce la sospensione della propria utenza originaria, pertanto chiede il ripristino dei servizi di linea e voce relativi alla propria numerazione, la restituzione delle somme pagate e non dovute e lo storno di quanto indebitamente prelevato per la numerazione disconosciuta con richiesta di ritiro pratica



di recupero crediti. A fronte di ciò chiede gli indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti e l'indennizzo per illegittima sospensione linea voce e dati, nonché l'indennizzo per mancata risposta al reclamo. il tutto quantificato in E. 9740,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha prodotto memoria nella quale riferisce che in data 03.05.19 perveniva una proposta contrattuale con allegati i documenti dell'istante per attivare una linea in [REDACTED] la suddetta linea veniva attivata in data 20.05.19 a nome del sig. [REDACTED]. L'operatore asserisce inoltre, che in data 26.01.21 perveniva reclamo con allegata denuncia, che lo stesso veniva gestito in sede commerciale con la cessazione della linea a non veniva inviata la necessaria documentazione per procedere alla cessazione dell'utenza per quanto attiene la cessazione della linea [REDACTED] la stessa risulta cessata per il mancato pagamento delle fatture. conclude per il rigetto dell'istanza e /o l'archiviazione per cessata materia del contendere. REPLICA DELL'ISTANTE In replica alla memoria della Tim, l'istante precisa che è venuto a conoscenza dell'esistenza della nuova utenza solo quando la fattura relativa gli è stata inviata al proprio indirizzo e da subito ha inviato reclami alla Tim. Non avendo ricevuto riscontro ha inoltrato querela presso la Legione dei carabinieri di Bacoli. Lamenta che a seguito dell'inoltro della querela la Tim cessava il contratto disconosciuto, ma contestualmente cessava anche il vecchio contratto per il quale aveva sempre corrisposto il dovuto. Si oppone alla richiesta di cessazione del contendere richiesta dalla Tim e adduce che la Tim abbia cessato il contratto relativo all'utenza [REDACTED] senza mai aver dato prova del mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente e senza dimostrare l'esistenza di una giusta ragione tale da giustificare la sospensione del servizio. conclude reiterando tutte le richieste già formulate, chiedendo inoltre le spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria dall'avv. [REDACTED] le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti come di seguito precisato. La fattispecie in esame va inquadrata nel novero dei "furti d'identità" al seguito del quale, per una gestione superficiale della vicenda da parte dell'operatore telefonico, l'istante cui è stata rubata l'identità ed utilizzata fraudolentemente per l'attivazione di una nuova utenza, ha subito una serie di disservizi per i quali chiede gli indennizzi di cui all'All. A della delibera 347/18/CON. Non avendo l'operatore dato prova della correttezza del proprio operato, si ravvisa la totale responsabilità dello stesso nella causazione degli eventi accaduti all'istante, il quale sebbene avesse, disconosciuto la nuova utenza, appena ne ha avuto conoscenza, si è visto addebitare in fattura costi non dovuti e, nonostante il regolare pagamento delle fatture relative alla propria utenza, subire la sospensione della stessa e la conseguente cessazione. A ben vedere il modo errato in cui è stata gestita la vicenda ha comportato un pregiudizio



all'istante sotto più profili; l'addebito di somme non dovute e quindi una posizione moratoria "incolpevole", nonché la sospensione forzata dell'utenza con la conseguente perdita della numerazione in uso dal 2014. Pertanto, all'istante va riconosciuto lo storno degli insoluti per somme addebitate e non dovute, con conseguente obbligo per la Tim di provvedere, al ritiro di eventuale pratica affidata a società di recupero crediti. Va, inoltre riconosciuto l'indennizzo per illegittima sospensione della linea voce e per sospensione della linea dati ex art. 5 comma 1 All. A del 347/18 CONS dal 10.12.2020 al 06.04.2021 per un totale di 117 giorni, per un totale calcolato pari ad euro di 1755,00. Va infine riconosciuto l'indennizzo per perdita della numerazione, in uso dal 2014, per un totale di otto anni - che, ex all'art. 10 All. A del 347/18 CONS - ammonta ad un indennizzo di euro 800,00. Quanto alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo la stessa va rigettata in quanto assorbita dall'accoglimento della domanda principale. Parimenti va rigettata la domanda di pagamento delle spese e competenze legali, attesa, la totale gratuità della presente procedura;

DELIBERA

Articolo 1

1. La Tim S.P. A. , in parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi in premessa, è tenuta a stornare la posizione moratoria esistente con obbligo a ritirare la eventuale pratica di recupero crediti a propria cura e spese, e ad indennizzare l'istante nella misura complessiva pari ad 2.555,00 (duemiliacinquecentocinquantacinque,00) tramite bonifico/assegno circolare all'istante entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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.

4. 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.

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco