



CORECOM Emilia Romagna



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/475178/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 16/11/2021 acquisita con protocollo n. 0448537 del 16/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 31/08/2021, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 16/11/2021 nei confronti della società TIM XXX, d’ora in poi TIM, lamentando quanto nel seguito descritto. In data 08/06/2020 l’utenza telefonica smetteva improvvisamente di funzionare. Contattato l’operatore, apprendeva che la sim era stata disattivata alle ore 12.57 dello stesso giorno presso un punto vendita TIM. Veniva accertato che la stessa utenza era poi stata riattivata, sempre ad insaputa della cliente, alle ore 16.07 dello stesso giorno, presso altro punto vendita TIM. Riusciva ad accedere al proprio profilo di home banking solo dopo alcune ore e constatava che nel frattempo era stato disposto, da parte di terzi malintenzionati,

un bonifico di euro 9.995,00 a favore di una carta ricaricabile, intestata a nome di fantasia. Solo per questione di minuti riusciva a revocare il bonifico. In data 12/06/2020 sporgeva denuncia contro ignoti per tentata truffa. Inviava mail di reclamo, sia personalmente che per il tramite di un legale, senza ottenere risposta. Nel corso del tentativo di conciliazione, l'operatore eccepiva "l'inammissibilità della trattazione in quanto la materia verte in ambito penale". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto "il riconoscimento di un congruo risarcimento del danno patito": a) per le incaute disattivazione e riattivazione della linea, ad insaputa dell'utente, senza accertare l'identità dei terzi che le hanno richieste, rendendo così possibile il tentativo di truffa subito; b) per il totale disinteresse dell'operatore nei confronti di quanto lamentato, non avendo fornito alcun riscontro nonostante i reclami e il tentativo di conciliazione. In data 13 gennaio 2022 l'istante ha offerto le proprie controdeduzioni alla memoria dell'operatore precisando di aver instaurato il presente procedimento per accertare le violazioni contrattuali da parte di TIM, consistenti nella perdita della numerazione e nella mancata risposta ai reclami. Non ritiene calzante il richiamo alla delibera del Corecom Veneto poiché qui non si domanda alcuna restituzione (infatti nulla è stato sottratto), bensì l'accertamento della responsabilità contrattuale di TIM. In particolare, le Condizioni generali di contratto prevedono che il blocco della carta su richiesta del cliente può avvenire solo in caso di smarrimento o furto della stessa. Affinchè il blocco possa essere legittimamente disposto è però necessario che "il Cliente dovrà, inoltre, sporgere denuncia alle competenti autorità, rilasciare un'autodichiarazione con firma autenticata e, comunque, attenersi alle procedure indicate da Tim". Non risulta che tutto ciò sia stato verificato da TIM al momento della richiesta di blocco, ma la carta è stata ugualmente bloccata. Rispetto all'affermazione dell'operatore per cui i soggetti malintenzionati "procedono quindi, presentandosi a un punto vendita dell'operatore telefonico, al trasferimento della numerazione su sim in loro possesso" rileva quanto segue. Il trasferimento della numerazione, per stessa ammissione della compagnia, sarebbe avvenuto in un negozio TIM, in presenza fisica del richiedente, già in possesso di altra sim, senza che ne venisse accertata l'identità e senza che il richiedente fornisse la prova del trasferimento, quindi in palese violazione dell'art. 6.2 delle Condizioni generali di contratto: "Nella sola ipotesi di smarrimento o furto della carta sim, la denuncia dovrà essere presentata all'atto della richiesta di reintegro della carta sim smarrita o rubata". Perciò TIM non ha operato secondo le regole ma in palese inadempimento delle obbligazioni contrattuali. TIM non ha mai risposto ai reclami, né ha dato seguito all'invio della denuncia del 23/06/2020, neppure ha ritenuto degno di considerazione il sollecito del legale. Solo a seguito del deposito della memoria di TIM, un anno e mezzo dopo i fatti, si è appreso che sarebbe pendente un procedimento penale, del quale si ignorano gli estremi e le parti coinvolte. Qualora fosse stato debitamente avvisato, l'istante avrebbe potuto valutare di intervenire quale parte offesa. Quanto agli indennizzi conseguenti alla condotta dell'operatore ha precisato: - quanto alla perdita della numerazione, in considerazione del fatto di essere titolare dell'utenza da oltre quindici anni, l'indennizzo non potrà essere inferiore al massimo previsto dall'art. 10 del Regolamento indennizzi, aumentato del quadruplo in considerazione dell'utilizzo per la propria attività commerciale, e dunque somma non inferiore ad euro 6.000,00; - quanto alla mancata risposta ai reclami, l'indennizzo non potrà essere inferiore al massimo di euro 300,00. Ha infine richiesto la condanna di TIM alla rifusione delle spese di procedura.

Costituitosi con memoria del 23/12/2021, l'operatore ha ricostruito innanzitutto i fatti accaduti. Nel 2020 l'istante ha subito un furto di identità, in ragione del quale la sim 335XXXX782 è stata bloccata e riattivata nello stesso giorno (per la precisione in data 8 giugno). I malintenzionati hanno cercato di effettuare tramite home banking un bonifico per circa 10.000 euro, ma la signora è riuscita a bloccare operazione. L'istante apre contenzioso per il "gravissimo" operato da parte di TIM, che effettua variazioni su dati sensibili senza verificare l'identità del chiamante. Le doglianze lamentate dall'utente rientrano nel fenomeno denominato "Sim Swap", una frode informatica di recente ideazione, strutturata su più fasi. Inizialmente i soggetti agenti si procurano, tramite SMS, WhatsApp o email di phishing, le credenziali e la password dell'home banking del soggetto passivo, ovvero i dati relativi alla carta di credito (numero, data emissione e scadenza, codice di verifica). Ottenute le credenziali, gli agenti contattano il servizio clienti dell'operatore del soggetto passivo presentandosi quali intestatari della SIM, chiedendone il blocco ovvero il cambio. I medesimi soggetti procedono, quindi, presentandosi a un punto vendita dell'operatore telefonico, al trasferimento della numerazione su SIM in loro possesso. A quel punto, sarà loro possibile ricevere via SMS il codice O.T.P. necessario ad eseguire operazioni dispositive sull'home banking o pagamenti utilizzando la carta di credito della vittima. TIM ritiene evidente che nel caso di specie difetta completamente la competenza per materia del Corecom, in quanto si verte in un ambito penale. Quello che ha subito l'istante è un caso di frode, non solo nei

suoi confronti, ma anche nei confronti di TIM. La frode non è materia di Corecom, ragion per cui TIM insiste in questa sede nella richiesta di inammissibilità. Il tutto come confermato di recente da una Delibera Corecom Veneto del 13 luglio 2021, laddove, in un caso analogo, si legge che “Le doglianze lamentate dall’utente rientrano nel fenomeno denominato “Sim Swap”, una frode informatica di recente ideazione strutturata su più fasi. Inizialmente i soggetti agenti si procurano, tramite SMS, WhatsApp o email di phishing, le credenziali e la password dell’home banking del soggetto passivo, ovvero i dati relativi alla carta di credito (numero, data emissione e scadenza, codice di verifica). Ottenute le credenziali, gli agenti contattano il servizio clienti dell’operatore del soggetto passivo presentandosi quali intestatari della SIM, chiedendone il blocco ovvero il cambio. I medesimi soggetti procedono quindi, presentandosi a un punto vendita dell’operatore telefonico, al trasferimento della numerazione su SIM in loro possesso. A quel punto, sarà loro possibile ricevere via SMS il codice O.T.P. necessario ad eseguire operazioni dispositive sull’home banking o pagamenti utilizzando la carta di credito della vittima. Pare pertanto evidente che nel caso di specie difetta completamente la competenza per materia del Corecom in quanto si verte in un ambito penale. Non vi è dubbio che dovrà essere un Giudice penale e non certo il Corecom a stabilire se effettivamente una truffa a carico della Sig.ra ci sia stata e se la condotta di TIM possa aver agevolato i truffatori ... . La Società, infatti, non può ritenersi responsabile di un fatto illecito ad essa estraneo (TIM nulla ha a che fare con la sottrazione delle chiavi di accesso all’home-banking del cliente). Nonostante l’assorbimento dell’eccezione sopra esposta, per mero scrupolo difensivo si rileva che, nel merito, Tim ha tenuto una condotta pienamente conforme a quanto stabilito nelle CGA”. Nel caso di specie, il blocco della linea è stato effettuato in data 08/06/2020 alle ore 12:52 previo il controllo dei dati anagrafici, che sono stati confermati telefonicamente. TIM ha operato secondo le regole. Ferma restando l’eccezione di inammissibilità per incompetenza del Corecom a trattare la materia, nella denegata e non creduta ipotesi in cui il Corecom dovesse ravvisare la propria competenza, occorrerà allora quanto meno sospendere il procedimento di definizione in attesa che il procedimento penale si concluda e venga accertata una qualsiasi responsabilità di TIM nella vicenda in oggetto. TIM, infatti, non può ritenersi responsabile di un fatto illecito ad essa estraneo, nulla avendo a che fare con la sottrazione delle chiavi di accesso all’home-banking del cliente. Ad ogni buon conto non potrà essere risarcito il danno o il mero disagio trattandosi, come noto, di materia risarcitoria di esclusiva competenza dell’Autorità Giudiziaria. Tanto premesso, TIM chiede, in via preliminare, che venga dichiarata l’incompetenza per materia del Corecom o che, in subordine, il presente procedimento venga sospeso in attesa dell’esito del procedimento penale. Nel merito, previa conferma della correttezza del proprio operato, chiede il rigetto delle domande avversarie.

Preliminarmente, rispetto alle richieste dell’istante di “congruo risarcimento del danno patito” occorre osservare come, in linea teorica, non sia possibile chiedere il risarcimento dei danni poiché l’Autorità non ha il potere di accertarli. Tuttavia, se nell’istanza è formulata solo ed esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in virtù di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione – ed alla luce delle indicazioni fornite nel caso di specie dall’istante in merito ai disservizi subiti – essa può interpretarsi come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore. La presente controversia, dunque, potrà essere correttamente interpretata in termini di domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione alla perdita del numero ed al mancato riscontro a reclamo. Non sarà oggetto di trattazione, in quanto tardiva, la richiesta di rifusione delle spese proposta in sede di controdeduzioni. Tanto premesso, le richieste formulate da parte istante vengono parzialmente accolte come di seguito precisato. In primis, viene respinta la richiesta di cui al punto a). Alle “incaute disattivazione e riattivazione della linea” l’istante collega la perdita della numerazione della quale si dichiara titolare da oltre quindici anni senza produrre, tuttavia, alcuna prova dell’effettiva durata della disponibilità della stessa. Manca agli atti il contratto originario, ma soprattutto manca la prova del fatto che il tentativo di frode abbia determinato quella perdita della risorsa numerica che, ai sensi dell’art. 10 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, configura in capo all’utente il diritto all’indennizzo. Anzi, è proprio l’istante a dare conto del fatto che nella stessa giornata dell’8 giugno 2020, a poche ore dall’improvvisa sospensione della connessione telefonica, abbia ottenuto il ripristino dell’utenza riuscendo ad accedere al proprio profilo di home banking. Fermo quanto appena considerato, si ritiene che la doglianza in esame non sia riconducibile alle fattispecie indennitarie previste dal Regolamento indennizzi, in primis a quella ex art. 10 invocata dall’istante. Con la conseguenza che la verifica della condotta dell’operatore, della conformità del rilascio del duplicato alla disciplina contrattuale, debbono collocarsi in quel più ampio quadro di valutazioni di responsabilità, eventualmente anche a carico di terzi, che sono di esclusiva competenza dell’Autorità giudiziaria. La richiesta di cui al punto b) viene accolta, non risultando

alcuna risposta alla PEC del 10 luglio 2020, PEC che risulta pervenuta nella stessa giornata all'indirizzo dell'operatore. L'indennizzo viene quantificato, ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nella misura massima di euro 300,00 per un periodo di 371 giorni, calcolati dalla data del 25 agosto 2020 (primo giorno successivo al decorso del termine di 45 gg. riconosciuti per la risposta) al 31 agosto 2021 (data dell'udienza di conciliazione, da considerarsi come prima occasione di confronto utile tra le parti). Per questi motivi, accertata la regolarità amministrativa del presente atto

#### DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 16/11/2021, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni in premessa. 2. TIM XXX è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00) a norma dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. TIM XXX è tenuto inoltre ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Il 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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
RITA FILIPPINI