



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/705632/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx

V. - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

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;

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 dell’utente Fxxx V, del 29/09/2024 acquisita con protocollo n. 0253653 del 29/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha assunto: “Contesto a KENA MOBILE S.p.A. (di seguito “KENA”) per l’utenza telefonica mobile nr 3xxxxxxxxx, quanto segue: 1. mancata attivazione del servizio “100 GB con Ricarica Automatica KENA”; 2. mancata risposta ai miei reclami; 3. malfunzionamento del servizio, “non sono presente in anagrafica clienti KENA”; 4. attivazione del servizio “Ricarica Automatica KENA” senza i 100GB. Espone quanto segue: a) in data 03/07/24 cristallizzo il reclamo telefonico con un formale reclamo inviato via PEC per la mancata

attivazione del servizio "100 GB con Ricarica Automatica KENA" con esito "mancata consegna" per "casella piena" (allegato 1); b) Una prima volta in data 4 luglio e nuovamente in data 6 luglio, il personale del numero verde 181 si è dichiarato impossibilitato a fornirmi assistenza in merito al mio reclamo del 03/07/2024 perché gli è impossibile identificarmi nei loro sistemi informatici né tramite numero telefonico, né tramite nome e cognome, né tramite codice fiscale e quantomeno tramite il codice ICCID della mia SIM. c) Sempre in data 6 luglio, invio una seconda PEC sollecitando la risoluzione di tutte le problematiche, con esito "regolarmente recapitata" (allegato 2), d) in data 09/07/24 ricevo una risposta, assolutamente non circostanziata, in cui KENA mi comunica "di aver inoltrato una segnalazione al settore di competenza al fine di effettuare maggiori verifiche" (allegato 3). Di conseguenza, l'azione concludente di KENA è stato di non rispondere. e) alla fine, in data 26/07/2024 telefonando al 181, scopro, che il mio reclamo (declassato in segnalazione) è stato chiuso e "di accontentarmi della risposta ricevuta". Altresì continuano a dirmi che "non sono nella loro anagrafica cliente" e che, quindi, "non possono darmi assistenza"; f) in fase di conciliazione, il 25/09/2024, con riferimento alla questione della mia assenza nella anagrafica di KENA, venivo invitata da KENA addirittura a presentare nuovamente reclamo". Su quanto assunto, nel formulario e nei successivi scritti difensivi ha chiesto: " i. l'indennizzo per mancata attivazione del servizio "100 GB con Ricarica Automatica KENA" (ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) (7,5 euro per ogni giorno di mancata attivazione); ii. l'indennizzo per l'attivazione del servizio "Ricarica Automatica KENA" senza i 100GB; iii. l'indennizzo per mancata risposta "di fatto" ai reclami (addirittura sono stata costretta a farne ben 3) (ai sensi dell'articolo 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) di 2,5 euro per ogni giorno (dal 03/07/2024 al giorno in cui otterrò una "vera risposta". In fase di conciliazione, il 25/09/2024, venivo invitata addirittura a presentare nuovamente reclamo ; iv. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio "non sono presente in anagrafica KENA"; (ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) (6 euro per ogni giorno a partire dalla data di attivazione della SIM); v. le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (delibera n. 173/07/ CONS, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS); vi. qualsiasi altro indennizzo possibile".

Telecom, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha precisato quanto segue: "le doglianze dell'istante non sono fondate poichÈ il servizio in questione È stato attivato in data 17/6/2024 con riconoscimento dei 100 GIGA dal 2/8/2024, come si evince dall'estratto di sistema sub All. 2. 1.3) Sull'asserito malfunzionamento della linea Altrettanto infondate sono le contestazioni sul lamentato malfunzionamento della linea poichÈ essa ha sempre funzionato - indipendentemente dalla temporanea problematica dei dati non visualizzabili a sistema, problematica in ogni caso risolta il 2/8/2024 e che non ha in alcun modo inciso sul corretto e regolare funzionamento della stessa – cosÌ come risulta dagli elevati volumi di traffico dati e voce effettuati tramite la linea dell'istante (v. estratto dati traffico linea 3xxxxxxx sub All. 3)". Ha insistito per il rigetto dell'istanza.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate e convertite in richieste di indennizzo qualora se ne ravvisino i presupposti. L'istante lamenta la ritardata attivazione del profilo tariffario "100 GB con Ricarica Automatica KENA" (ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) chiedendo il relativo indennizzo. In primis è bene evidenziare che l'inadempimento contestato non attiene alla mancata attivazione di servizi, bensì ad un ritardo nel cambio profilo tariffario richiesto dall'istante che, attivato in data 17.6.2024, ha visto la fruizione dei 100 GB solo in data 2.8.2024. Detto ciò, e non contestata la circostanza da parte dell'operatore, all'istante spetta il riconoscimento, in via analogica, del diverso indennizzo di cui all'art. 9, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii., dal 17.6.2024 al 2.8.2024 per un totale di 46 giorni e di una somma complessiva pari ad € 115,00. Dal momento che la risposta al reclamo fornita dal gestore TIM non può essere considerata valida ed esaustiva delle ragioni del ritardo nell'attivazione del profilo tariffario,

all'istante spetta il relativo indennizzo dal 30.8.2024, già detratti i 30 giorni utili alla risposta al reclamo da parte del gestore giusta CDS, al 25.9.2024, data dell'udienza di conciliazione e prima occasione utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio occorso, per un totale di 25 giorni e di una somma complessiva di € 62,5. L'indennizzo per malfunzionamento del servizio "non sono presente in anagrafica KENA" non è meritevole di accoglimento in quanto non rientra nelle ipotesi malfunzionamento previste dal citato Regolamento. Nessun'altra domanda dell'istante risulta fondata e meritevole di accoglimento.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/09/2024, è tenuta a corrispondere la complessiva somma di € 115,00 a titolo di "indennizzo per ritardo nell'attivazione del profilo tariffario" nonché € 62,5 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Piermarco Scarpa

F.TO