



CORECOM Puglia



DETERMINA 63 Fascicolo n. GU14/589146/2023

del 10.10.2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[REDACTED] - 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Laguna;

Considerata l’attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza

VISTA l’istanza dell’utente LOCONTE PIERANGELO, del 22/02/2023 acquisita con protocollo n. 0050891 del 22/02/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia mobile, rappresenta che: «il mio patrocinato mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, depositando tutta la documentazione necessaria per la propria anagrafica nel 2019 avente ad oggetto i servizi voce e dati. Il rapporto sinallagmatico, si è svolto senza alcuna criticità sino a Giugno 2022, quando Codesta Società inviava messaggio di testo del seguente tenore: “Gentile Cliente, come comunicato da oggi non potrai utilizzare la tua linea KENA Mobile in quanto cautelativamente sospesa per mancato aggiornamento dell'anagrafica. Ti invitiamo a recarti, se non hai già provveduto presso un nostro punto vendita”. A seguito di quanto sopra, non solo il mio patrocinato rimaneva impossibilitato nell'utilizzare i servizi oggetto del suddetto contratto telefonico, ma lo stesso si faceva parte diligente e si recava presso un Vs. centro ove riconsegnava per la seconda volta tutta la documentazione necessaria alla propria anagrafica. Inoltre si precisa che i Vs. addetti, informalmente comunicavano al mio patrocinato che la documentazione all'epoca dallo stesso presentata era stata SMARRITA DALLA SOCIETÀ!!! Ad ogni buon conto, successivamente da quanto sopra, al mio patrocinato veniva riattivata l'utenza mobile, ma non la linea voce ad oggi del tutto assente, sia per le chiamate in entrata sia nelle chiamate in uscita!». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo pari ad euro 650,00: I. fornire riscontro alla presente; II. a rendere totalmente fruibili i servizi voce e dati oggetto del contratto telefonico riferibile all'utenza mobile 32*****9; III. provvedere sempre entro il suddetto termine a trasmettere a titolo di indennizzo, per i disagi patiti e patendi, presso il domicilio eletto, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente, **** * la somma di euro; 650,00=.

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « [...] In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la linea è stata sospesa temporaneamente per mancato aggiornamento dell'anagrafica, processo in essere da sempre, e si conferma il pieno ripristino delle funzionalità, in data 18 Ottobre 2022, a seguito di aggiornamento effettuato dall'istante. L'utenza in contestazione risulta essere migrata verso altro OLO in data 20.10.2022. Si precisa che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito. Infatti dalla documentazione in atti non si rileva la presenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente i disservizi de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe”. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. E' presente in CRM un contatto a mezzo pec di settembre 2022 in cui l'avvocato **** * difensore dell'istante Loconte sollecita la risoluzione di un presunto reclamo inviato, a Kena. Si precisa che il reclamo a cui fa riferimento l'Avv. **** * non è presente negli archivi della compagnia telefonica né risulta allegato alla presente. La suddetta pec risulta regolarmente riscontrata come da schermata CRM allegata. La richiesta indennitaria di fornire riscontro ai reclami è palesemente infondata in quanto gli scambi intercorsi sono stati tutti tracciati e riscontrati nei termini previsti.». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), “fornire riscontro”, è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non

rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Con riferimento alla domanda sub II), risulta cessata la materia del contendere atteso che la linea oggetto di contestazione risulta migrata in data 20.10.2022. Con riferimento alla domanda sub III), di "indennizzo di € 555,00 per i disagi patiti e patendi", si osserva quanto segue. Nel formulario l'istante indica come disservizio occorso la sospensione della linea voce della sua utenza mobile che trae origine dalla richiesta dell'operatore di aggiornamento dell'anagrafica intervenuta nel mese di giugno 2022. Sul punto dal corredo probatorio agli atti emerge che l'operatore Kena Mobile aveva inviato all'utente un sms in data 21/06/2022 preavvisando l'utente di dover effettuare l'aggiornamento dell'anagrafica del servizio presso un punto vendita nel termine di 7 giorni dalla comunicazione, per poter continuare ad usufruire dei servizi. In data 29/06/2022 sempre tramite sms l'operatore comunicava la sospensione cautelativa della linea a causa del mancato aggiornamento dell'anagrafica. L'utente deduce di essersi recato due volte ad un punto vendita per l'aggiornamento dell'anagrafica senza specificare in quali date, e che successivamente gli veniva "riattivata l'utenza telefonica ma non il servizio voce". La linea veniva riattivata solo in data 18/10/2022. Le uniche segnalazioni agli atti risultano un reclamo a mezzo pec del procuratore dell'utente ricevuto dal gestore in data 26/09/22 e un ticket di segnalazione n. 15826949 del 13/10/2022. Tenuto conto che non è stato possibile individuare dalla descrizione dei fatti il momento in cui l'utente si sarebbe recato presso il punto vendita; tenuto altresì conto che l'istante non indica la data in cui "veniva riattivata l'utenza mobile, ma non la linea voce"; considerato che la sospensione cautelativa della linea interviene in data 29/06/2022 e la prima segnalazione utile sul disservizio viene effettuata in data 26/09/2022, può riconoscersi in favore dell'istate, in applicazione dell'art. 13 c.7 dall'All. A alla delibera n. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Operatori di comunicazioni elettroniche", l'indennizzo di cui all'art 5 c. 1 del citato Regolamento, per il servizio voce, da calcolarsi però dalla data della prima segnalazione, non essendo possibile risalire alla data dei contatti dell'utente con il punto vendita, al giorno della riattivazione del servizio 18/10/2022, da liquidarsi quindi nella misura di euro 165,00 (22 giorni – dal 26/09/2022 al 18/10/2022- per euro 7,50).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/02/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, a mezzo assegno di traenza o bonifico, l'importo di € 165,00 a titolo di indennizzo ex art. 5 C. 1, di cui all'allegato A delibera 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione sino al saldo effettivo.

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
GIUSEPPE MUSICCO