

DETERMINA Fascicolo n. GU14/653570/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx A. - TIM SpA (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 Axxx A., del 02/01/2024 acquisita con protocollo n. 0000541 del 02/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha dedotto: “ In data 29/10/2023 sul mio numero 3xxxxxxx è stato attivato il servizio “4g voce” con l’intento di avere chiamate in alta definizione e usufruire contemporaneamente del servizio dati col servizio voce. Seppur pregevole tale attivazione è in contrasto con le caratteristiche del mio terminale che non supporta

tale servizio. In particolare tale attivazione ha bloccato i servizi di “deviazione di chiamata” e la segreteria telefonica senza portare nessun beneficio a compensazione”. Poste tali premesse richiedeva: “Riattivazione del servizio di deviazione di chiamata e di segreteria telefonica o con la disattivazione del servizio "voce 4g" o con la sostituzione, a spese di TIM, del terminale con uno simile per caratteristiche tecniche e abilitato al servizio "voce 4g". Compensazione pecuniaria di 7,5 euro per ogni giorno di non funzionamento e per ogni servizio dal 29/10/2023 fino alla data di riattivazione del 19/12/2023”.

Con memoria difensiva si costituiva TIM assumendo: “In primo luogo, È necessario segnalare al Corecom che la linea intestata alla controparte non ha subito disservizi né l’attivazione di condizioni non approvate. La linea infatti È attiva con connettività 4G, sistema generale di connettività mobile che, come tale, non È modificabile dall’operatore. Ferma tale circostanza, comunque, si deve rilevare che tutti i servizi disponibili sulla linea ODTCD - Opzione Voce 4G possono essere attivati e disattivati in autonomia in self-caring da parte del cliente, da app mytim e sito Tim. La segreteria telefonica, invece, può essere attivata/disattivata dal menù del terminale. Come rilevato anche in sede di GU5, il cliente dovrà accedere alle “impostazioni di chiamata” dallo smartphone ed effettuare la deviazione di chiamata antepoendo il numero “36” seguito dal suo numero telefonico. Sotto altro profilo, comunque, si deve segnalare che da verifiche effettuate sulla linea dell’istante, l’utenza dal mese di ottobre 2023, non ha generato mai traffico voce, presente solo invio e ricezione sms. La SIM, infatti, a seguito di verifica operata da remoto, non risulta inserita in un terminale, ma in modem/modulo di comunicazione...l’istante, peraltro, È perfettamente consapevole di quanto sopra esposto, poiché ha avviato medesima procedura di conciliazione/definizione anche per altra utenza a sè intestata (la 3xxxxxxxxx), prima inserita in modem e poi inserita in un terminale, e per la quale risulta attivo il servizio di segreteria telefonica... Nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti dell’operatore. Anzi, È evidente la pretestuosità delle domande avversarie. Per l’effetto, risulta del tutto infondata ogni domanda formulata ex adverso, compresa quella volta alla liquidazione di indennizzi. Infatti, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata È emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l’esponente società non ha, in alcun modo, determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo richiesto ex adverso. A ciò si aggiunga che, fermo quanto sopra e a tutto voler concedere, non sono allegati validi reclami. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell’istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta”.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Preliminarmente si rigetta la richiesta dell’utente di condanna dell’operatore alla riattivazione del servizio di deviazione di chiamata e di segreteria telefonica o con la disattivazione del servizio "voce 4g" o con la sostituzione, a spese di TIM, del terminale con uno simile per caratteristiche tecniche e abilitato al servizio "voce 4g". La domanda dell’utente è inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM. 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 che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere limitatamente accolte nei limiti di seguito precisati. Nel caso di specie, e all’esito della disamina dei documenti in atti, si evince che l’istante ha contestato l’attivazione dell’opzione, gratuita, 4g, dal 29.10.2023 al 19.12.2023, data della disattivazione. Per tale ragione l’utente ha richiesto l’indennizzo, sotto forma di compensazione, di € 7.5 al giorno. In conseguenza di quanto evidenziato, il caso di specie configura una responsabilità dell’Operatore per applicazione di “servizi accessori” o “profili tariffari non richiesti” ex art. 9 comma 2, della Delibera Indennizzi (“Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l’indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione”), in forza della quale si deve riconoscere l’indennizzo per il periodo di attivazione di 35 giorni (29.10.2023/19.12.2023), di complessivi € 87,50. Nessun’altra richiesta merita accoglimento.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/01/2024, è tenuta a corrispondere all'utente l'importo di € 87,5 a titolo di indennizzo ex art. 9, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS., 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
ROBERTO RIZZI

F.TO