

DELIBERA n°_28_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/582857/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 12/05/2023;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 30/01/2023 acquisita con protocollo n. 0024728 del 30/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, sostiene che da metà 2020, il gestore KENA MOBILE non gli ha garantito la regolare fruizione del servizio dati e chiamate in modo continuativo, causando continue disconnessioni delle chiamate e impossibilità di fruire della connessione dati durante le chiamate. La narrazione procede, con l’affermazione che l’operatore messo a conoscenza della situazione, solo dopo ripetute chiamate al numero d’assistenza, ha ammesso che a causa della progressiva dismissione dei ripetitori 3G e della mancata attivazione del servizio "VOLTE" si è verificata una erogazione discontinua e carente nell’erogazione dei servizi. Alla richiesta di chiarimenti sulla risoluzione della problematica, la replica sempre dell’operatore telefonico, è stata che non era possibile garantire un ripristino del servizio regolare iniziale. Ciò ha determinato nell’istante la decisione di cambiare operatore a fine ottobre 2022. Oggi il proponente l’istanza in esame, richiede un congruo indennizzo per quanto illustrato.

2. La posizione dell’operatore

Con una memoria, regolarmente depositata in piattaforma, Telecom Italia S.p.A., chiede che venga accertata e dichiarata l’infondatezza dell’istanza presentata da XXXX XXXX. Nel merito delle contestazioni e richieste avversarie, viene rilevato, dal gestore, che l’istante lamenta problematiche generiche di rete che, secondo la sua prospettazione, da metà 2020, che non avrebbero garantito il servizio dati/fonia e, in generale, una qualità del segnale accettabile, causando continue disconnessioni e difficoltà di avviare o terminare normalmente le telefonate. Inoltre, il cliente sostiene che avrebbe segnalato innumerevoli volte tali problematiche, allorquando, da una verifica del customer history

dei tickets del cliente, Kena ha rinvenuto solamente due reclami di cui uno è relativo alla mancata ricezione degli sms bancari. In ogni caso, prosegue la memoria difensiva del gestore telefonico, in data 11/10/2022, il servizio di assistenza clienti ha reso edotto l'istante in merito al progressivo spegnimento della rete 3G, ormai quasi giunto al termine e non della rete 4G, come asserisce l'utente. Inoltre, mentre sempre l'istante, asserisce di essere stato costretto a cambiare operatore a fine ottobre 2022, poiché esasperato dai disservizi, le verifiche espletate, dal gestore, evidenziano la portabilità effettuata in data 12/12/2022. Giova sottolineare, sostiene il gestore, che i tickets individuati sono i seguenti: - 11 Ottobre 2022: l'istante ha chiamato il servizio clienti 181 per avere informazioni sul progressivo spegnimento della rete 3G identificato dal ticket 15811501; - 5 Dicembre 2022: l'istante ha chiamato nuovamente per reclamare la presunta mancata ricezione degli sms bancari dalla sua banca (Intesa). Pertanto, a valle delle verifiche effettuate, non sono state riscontrate anomalie di rete/instradamento e il cliente veniva invitato a verificare con la sua banca i servizi attivi sulla sim, il tutto tracciato nel ticket 16143263. Tra l'altro, il device in suo possesso - OPPO Find X3 Lite 5G CPH2145 - non è un cellulare certificato, come da lista terminali certificati pubblicati sul sito kenamobile.it. Nelle richiamate, da parte del gestore, condizioni contrattuali, disponibili sul sito Kenamobile.it si legge che, a partire dal 13 giugno 2022, per esigenze legate all'evoluzione delle piattaforme di rete, sarà avviata la progressiva dismissione della rete 3G, che sarà sostituita dalla più performante rete in 4G. In seguito alla dismissione della rete 3G, i clienti in possesso di dispositivo solo 3G, effettueranno le chiamate con la rete 2G, ma non potranno più navigare utilizzando la rete 3G, riscontrando quindi significativi rallentamenti nella navigazione Internet. I clienti in possesso di un dispositivo 4G non abilitato al VoLTE o non presente nella lista dei dispositivi certificati sulla rete Kena (lista terminali), potranno continuare a navigare in 4G, ma effettueranno le chiamate con la rete 2G e, quindi, non potranno più chiamare e navigare contemporaneamente. Per tutti gli altri clienti Kena, la continuità di servizio sarà garantita senza alcun cambiamento rispetto alla situazione attualmente in essere. I clienti che, in conseguenza della dismissione della rete 3G, vedranno modificarsi le condizioni di fruizione dei servizi su rete Kena sono stati informati con una specifica campagna SMS e, qualora non intendano accettare questo cambiamento, ai sensi dell'articolo 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazione Elettroniche (Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259), possono recedere dal contratto o passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione, dandone comunicazione entro 60 giorni dalla ricezione del suddetto messaggio SMS. In conclusione, considerata l'estrema genericità della formulazione della presente dell'istanza di specie, non supportata da elementi concreti e riscontrabili, nonché la mancata diligenza della parte istante che seppur resa edotta dal servizio clienti Kena si ostinava a non voler accettare le nuove condizioni contrattuali a seguito dello spegnimento della rete 3G; considerato, inoltre, che l'istante ha dichiarato il falso in merito alla data di passaggio ad altro operatore e dell'assenza degli innumerevoli reclami che l'istante asserisce di aver presentato, non sussistono elementi per riconoscere l'indennizzo richiesto. A ciò si aggiunga che l'istante, ha fatto la portabilità in uscita da Kena in data 12 Dicembre 2022 e, un mese dopo, il 30 Gennaio 2023, ha instaurato il presente GU14.

3. Motivazione della decisione

Le richieste avanzate dall'istante, non sono supportate da alcun dato concreto e la genericità delle sue illustrazioni, cozzano con le repliche del gestore che, viceversa, nel corso della sua articolata memoria, risponde con dati di fatto riscontrabili, quali ad esempio le condizioni generali di contratto, che ogni utente deve conoscere, per far fronte ad eventuali incongruenze. Per ammissione dello stesso istante, il gestore, si è prodigato ad informare - anche se come sostenuto, dal cliente, in ritardo - l'odierno proponente, circa le innovazioni in corso sulla modalità di gestione dell'intera sistema di trasmissione e di ricezione della linea telefonica. Ma, risulta evidente, che il gestore, non poteva risolvere il singolo problema esposto, specie se derivante da un dispositivo non conforme ai canoni, previsti per un corretto utilizzo dei servizi. Suscita perplessità inoltre il fatto che, l'istante, sostenga di aver avuto per parecchio tempo problemi di gestione della sua linea telefonica, ed abbia atteso oltre due anni per cambiare operatore e per richiedere un eventuale indennizzo, per i disagi, a suo dire, ripetutamente sostenuti. Non vi è traccia infatti, di alcun reclamo scritto inviato e non gestito dall'operatore telefonico, se non di un paio, ammessi e citati dal gestore, di ben altra natura. Circa la negligenza mostrata nell'adeguarsi alle innovazioni tecnologiche previste, è da evidenziare inoltre che, per stessa ammissione dell'istante, durante il corso dell'udienza, l'ipotesi di una cambio di operatore, non era stata palesata per una convenienza economica dell'offerta contrattuale sottoscritta. Da quanto riassunto, non ricorrono, pertanto, le condizioni necessarie per accogliere le richieste di indennizzo formulate dall'istante e ciò ne determina un rigetto totale.

DELIBERA

In virtù di quanto esposto, nel corso del procedimento esaminato, che vede contrapposti l'istante XXXX XXXX e il gestore telefonico Kena Mobile/Telecom Italia spa, per come sopra evidenziato, si rigettano in toto le istanze di indennizzo avanzate dall'odierno proponente.

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.

Palermo 12/05/2023

IL PRESIDENTE

