

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 13 del 30 aprile 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX/ TIM s.p.a. (KENA MOBILE)
(GU14/650852/2023)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto anche con funzioni di verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"* (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 14/12/2023 acquisita con protocollo n. 0320993 del 14/12/2023;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

XXXXXXXXXXXX espone di aver sottoscritto un contratto con l'operatore TIM (profilo “5G Power Unlimited”), comprendente, tra le varie funzionalità, il servizio denominato “One number”. Quest'ultimo si sostanzia nella possibilità di fruire su più dispositivi mobili secondari (nella fattispecie rappresentata dall'utente, uno smart watch) delle offerte e dei servizi attivi sulla sim TIM inserita nel dispositivo principale, attraverso la sim o la e-sim installata nel dispositivo secondario.

L'utente evidenzia che, quando il servizio “One number” è attivo e il suo smartphone è già impegnato in una telefonata, coloro che provano a contattarlo telefonicamente ricevono un messaggio automatizzato per il quale l'utenza sarebbe irraggiungibile e senza generare all'utente sms di avviso di chiamata.

Espone, pertanto, di non aver mai potuto utilizzare il servizio “One number”.

Conclude chiedendo che sia ordinato all'operatore di garantire la funzionalità del servizio “One number”

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva del 2 febbraio 2024, l'operatore resistente rileva che, fin dal 9 novembre 2023 (all'esito di un ticket aperto il giorno precedente dall'utente, con il quale venivano espresse le difficoltà tecniche di utilizzo di “One number”), XXXXXXXXXXXX era stato reso edotto del fatto che, proprio per impostazione tecnica del servizio, nel caso di “one number con seconda sim associata”, non sarebbe previsto un caso di linea occupata e che “in caso di orologio spento/non raggiungibile e rdm in conversazione, si ascolterà messaggio di non raggiungibile”.

TIM espone, altresì, di aver pubblicato, proprio a tal riguardo, specifiche faq (relative a “One number”) che chiariscono che, se si riceve “una chiamata quando l'orologio è spento/non raggiungibile e lo smartphone è impegnato in altra conversazione o viceversa, il chiamante ascolterà il messaggio di “non raggiungibile”: casistica risolvibile attivando il servizio di “avviso di chiamata”.

Conclude chiedendo il rigetto della richiesta di parte istante

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXXXXXX lamenta il mancato funzionamento del servizio “One number” in relazione all'avviso che perviene a chi cerca di contattarlo telefonicamente, quando lo smartphone principale è già impegnato in una telefonata.

All'esito dell'istruttoria, deve concludersi che la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento.

L'operatore risulta aver compiutamente dispiegato a propria difesa argomentazioni tecniche idonee ad escludere che quanto lamentato da parte istante sia considerabile un disservizio, avendo dato prova, invece, che quanto rilevato costituisce la modalità ordinaria di erogazione della funzionalità “One number”, come evidenziato dalle faq pubblicate sul sito internet dell'operatore e da quest'ultimo prodotte e come, peraltro, l'operatore ha anche specificamente esplicitato nella propria memoria difensiva, dopo averlo anche comunicato all'utente con pec dell'8 gennaio 2024.

Inoltre, anche sotto il profilo degli oneri probatori gravanti su ciascuna delle parti, non è stato contestato che il servizio “One number” risulti essere regolarmente messo a disposizione dell'utente da parte dell'operatore, indipendentemente dall'asserita mancata funzionalità nell'ipotesi di mancato segnale di occupato.

Assume infine ulteriore e decisivo rilievo, inoltre, la circostanza – comprovata dall'operatore mediante richiamo alle faq pubblicate sul proprio sito internet – che la funzionalità del servizio "One number" richiesta dall'utente (limitatamente alle ipotesi in cui arrivi una chiamata mentre il dispositivo principale è già impegnato in altra chiamata) è comunque raggiungibile attraverso il ricorso al servizio "avviso di chiamata".

Conclusivamente, pertanto, deve evidenziarsi come non possa essere imputato all'operatore – come malfunzionamento del servizio "One number" – quella che è invece dimostrato essere la modalità ordinaria di erogazione del predetto servizio.

Deve inoltre rammentarsi come i provvedimenti richiedibili a questo Comitato, per principio generale dell'ordinamento, relativamente all'attivazione o al ripristino della funzionalità di servizi, non possono naturalmente prescindere dalla relativa fattibilità tecnica, che, nel caso di specie, non appare ravvisabile proprio per le caratteristiche tecniche della funzionalità di "One number": quella che l'utente contesta, in sostanza, non è una "disfunzione" del servizio, ne è invece caratteristica originaria, peraltro superabile, come più volte evidenziato dallo stesso operatore, con l'attivazione del servizio di avviso di chiamata.

Deve pertanto essere disattesa l'istanza dell'utente

Per tutto quanto sopra precisato, le richieste dell'utente non possono essere accolte.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente verbalizzante
Fto^(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.