

DETERMINA DIRETTORIALE 134/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/430604/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.S.S. - 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;

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”;

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;

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 l’istanza dell’utente D.S.S., del 04/06/2021 acquisita con protocollo n. 0252754 del 04/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. S.D.S., intestatario dell’utenza telefonica n. 3312739xxx, ha contestato la ritardata attivazione contrattuale previa portabilità della risorsa numerica da altro operatore. In particolare, l’istante, cliente Fastweb, ha rappresentato di avere acquistato in data 17/01/2020 una SIM KENA aderendo all’offerta “KENA 5,99 FLASH PROMO” e richiedendo contemporaneamente la portabilità del numero mobile (MNP) verso KENA Mobile dal precedente gestore Fastweb. A fronte del reclamo inviato a mezzo PEC in data 03/02/2020, la procedura di portabilità si completava solo in data 12/02/2020 Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 175,00 per la ritardata portabilità e la mancata risposta al reclamo; ii. la liquidazione dell’importo di euro 150,00 per “spese soggettive dedicate alla gestione della pratica”.

La società TIM S.p.A. (KENA Mobile) nella memoria ha rappresentato quanto segue: “si rileva, in via preliminare, l’inammissibilità dell’istanza, ai sensi dell’art. 14 comma 3 della delibera 353/19/CONS in quanto non contiene le medesime informazioni di cui all’art. 6, comma 1 della medesima delibera presenti

nell'UG/259488/2020. Le richieste ulteriori rispetto alla richiesta avanzata nell'ambito dell'istanza UG devono, essere considerate inammissibili in quanto non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione e comunque infondate in fatto e in diritto. Contrariamente a quanto vorrebbe sostenere l'istante, infatti, è stata effettuata una proposta in sede conciliativa prendendo a riferimento l'indennizzo contrattuale di Kena Mobile pari a 60€ quale modalità alternativa e più vantaggiosa per il cliente rispetto alla previsione normativa in materia (Del. 147/11/CIR), pur ritenendo assenza di responsabilità nel merito. Kena Mobile ha pertanto dimostrato in tale sede un comportamento assolutamente corretto. L'ulteriore richiesta di indennizzo richiesto nel presente procedimento per "spese soggettive in tempo dedicato" così come le ulteriori azioni richieste all'Autorità esulano dall'ambito di applicazione del Regolamento di Procedura. Da verifiche effettuate nel sistema di Kena mobile la linea è entrata in Kena il 12 Febbraio 2020 da Fastweb. Si evidenzia che la ricevuta della SIM rilasciata dalla tabaccheria convenzionata (depositata in atti dall'istante) è del 17.01.2020 ore 19:23 cui è seguita la richiesta via web (anche questa depositata in atti dall'istante) registrata nei sistemi di Kena Mobile in data 18.01.2020 (cfr. Allegato 1). La procedura di portabilità è stata avviata il 20.01.20 e il 22.01.20 il cliente è stato informato con specifico messaggio circa la presenza di impedimenti per completare il passaggio (come rappresentato in atti dallo stesso istante). La data di chiusura dell'acquisizione dell'ordine a sistema è dell'8.02.20 (come tracciato nella schermata allegata – Allegato 1) in quanto l'istante ha comunicato i dati corretti consentendo il completamento della procedura di portabilità. Il cliente è stato informato del successivo avvio della portabilità del numero in Kena in data 10.02.20, il giorno successivo gli è stato confermato che il numero sarebbe stato attivo entro 1 giorno lavorativo (come rappresentato in atti dallo stesso istante). La linea, infatti, è entrata in Kena il 12.02.20. Per quanto sopra esposto Kena Mobile non è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto dall'art. 14 del Regolamento (Del. 147/11/CIR) perché la procedura di portabilità si è realizzata nei tempi previsti contrattualmente e dalla normativa in materia (Del. 147/11/CIR) e l'istante è stato costantemente informato della mimica di attivazione e dell'impossibilità di completare il passaggio del numero della prima richiesta inserita via web. Si rappresenta che la pec datata 3.02.20 depositata dall'istante nel fascicolo, risulta inviata all'indirizzo pec istituzionale di Telecom Italia e pertanto non sono presenti reclami nei sistemi di Kena Mobile in quanto indirizzo non gestibile dall'assistenza Kena Mobile. Vi è da considerare che anche se la pec del 3.02.20 è stata inviata ad un indirizzo errato l'istanza di conciliazione (UG/355625/2020) è stata presentata in data 21.03.20 appena trascorsa la scadenza del termine di 45 gg. previsto dalle condizioni contrattuali di Kena Mobile per il riscontro ai reclami, pertanto, in ogni caso l'avvio della conciliazione immediata rispetto alla scadenza del termine assunto come impegno contrattuale per il riscontro alle segnalazioni non rende applicabile un eventuale indennizzo per mancata risposta al reclamo, avendo scelto l'istante immediatamente la trattazione in sede conciliativa. La richiesta pervenuta sulla pec istituzionale di Telecom Italia è stata comunque riscontrata dal servizio clienti TIM nel termine di 30 giorni considerandola non gestibile non essendo presente il numero mobile indicato nei sistemi commerciali di TIM. Con tale riscontro l'istante avrebbe dovuto diligentemente individuare i corretti canali di assistenza per i clienti Kena Mobile pubblicati sulla Carta dei Servizi e sul sito di Kena Mobile per inoltrare la richiesta. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali di Kena Mobile, pertanto si richiede il rigetto totale delle richieste avanzate, in quanto inammissibili oltre che infondate in fatto ed in diritto".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Per quanto concerne la ritardata attivazione del servizio previa portabilità della risorsa numerica n. 3312739xxx da Fastweb S.p.A. si deve evidenziare che la procedura di portabilità si è completata in data 12/02/2020, a fronte della richiesta del 17/01/2020, censita nei sistemi di KENA Mobile in data 18/01/2020 quindi con ritardo rispetto alla tempistica di 48 ore per il perfezionamento della procedura a partire dall'acquisto della scheda SIM, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 147/11/CIR e s.m.i. Al riguardo, la società TIM S.p.A. (KENA Mobile) si è limitata a comunicare di avere informato l'istante in data 22/01/2020 in ordine alla sussistenza di impedimenti amministrativi per il completamento della portabilità; tuttavia non ha prodotto idonea documentazione attestante l'asserita ma non provata informativa, limitandosi a produrre copia di screenshot della schermata di sistema da cui si evince la seguente annotazione "modifica dati portabilità da cliente" inserita in data 08/02/2020. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità della risorsa numerica n. 3312739xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 17/01/2020 (data di richiesta della procedura di porting) al 12/02/2020 (data di effettiva attivazione previa portabilità della numerazione da Fastweb), per il numero complessivo di 26 giorni, in conformità di quanto previsto dall'articolo 14, comma 1, dell'allegato A)

alla delibera n. 147/11/CIR secondo cui “per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell’indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due”. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell’istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale “se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l’operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo”. Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante sempre al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 03/02/2020, atteso che lo stesso è stato comunque gestito per facta concludentia dall’operatore mediante il completamento del suddetto porting in data 12/02/2020, quindi nella tempistica dei 45 giorni prevista per l’evasione dei reclami dalla Carta Servizi di KENA Mobile. Parimenti la richiesta dell’istante di cui al punto ii., non deve ritenersi accoglibile, in quanto il Regolamento non prevede la liquidazione di indennizzi per le spese sostenute per il disbrigo della pratica, ai sensi dell’articolo 20, comma 4.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 04/06/2021, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: i. euro 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 pro die per il numero di 26 giorni di mancata attivazione del servizio dal 17/01/2020 al 12/02/2020 inerente all’utenza telefonica n. 3312739xxx, secondo quanto previsto dall’articolo 7, comma 2, del Regolamento indennizzi.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, 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.

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
Mario Staderini