

DETERMINA DIRETTORIALE 2/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/81488/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mazzillo - TIM SpA (Kena mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Mazzillo del 11/02/2019 acquisita con protocollo N. 0056311 del 11/02/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Nell’istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie e nelle controdeduzioni, l’utente dichiara di aver richiesto la portabilità del numero associato alla propria SIM mobile da TIM S.p.A. (di seguito solo “TIM” o “Società”) a Iliad S.p.A., ma la procedura non si è mai conclusa. Nello specifico, l’utente contesta all’operatore la perdita del numero e dell’indirizzo di posta elettronica ad esso associato, la mancata restituzione del credito residuo presente sulla SIM nonché la mancata risposta ai reclami. Sulla base di tali premesse, chiede: i) indennizzo per ritardo nel passaggio dell’utenza mobile da TIM S.p.A. a Iliad S.p.A., dalla data di richiesta di portabilità del 22 giugno 2018 alla data della conciliazione del 11 febbraio 2019; ii) indennizzo per interruzione della funzionalità dell’utenza mobile, dal 22 giugno 2018 alla data della conciliazione; iii) indennizzo per mancata risposta al reclamo, dalla data di invio della pec del 30 agosto 2018 alla data di conciliazione; iv) indennizzo per interruzione del servizio di posta elettronica.

In via preliminare, l’operatore contesta l’inammissibilità di richieste che, nel quantum, configurano una domanda di risarcimento del danno nonché di richieste nuove, non coincidenti con quelle avanzate in sede di conciliazione; in particolare, tale eccezione si riferisce alla richiesta di indennizzo per interruzione della funzionalità dell’utenza mobile che non è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito, la Società ha eccepito la genericità dell’istanza in quanto non adeguatamente supportata da documentazione probatoria. A ogni buon fine, in relazione all’utenza mobile n. 3470888963 TIM ha sottolineato il proprio ruolo di operatore donating nella procedura oggetto di contestazione e, in quanto tale, ha evidenziato di non avere responsabilità in merito ai lamentati disservizi. L’operatore recipient, nel caso di specie Iliad S.p.A., ha effettuato tre richieste di portabilità del numero nelle date 29 giugno, 9 luglio e 16 luglio 2018, tutte scartate con la casuale di rifiuto “INCONGRUENZA ICCD E MSISDN” e “ASSENZA DEL DATO ICCD O CF/P.IVA NECESSARIO PER LA VALIDAZIONE”, come da schermata riportata. In particolare, dette causali di rifiuto indicano che non è stato correttamente indicato dall’altro gestore il numero ICC-ID stampato sulla SIM mobile in possesso dell’utente richiedente la portabilità. In conseguenza di ciò, la numerazione è rimasta attiva con TIM e perfettamente funzionante, come da storico del credito residuo presente sulla SIM utilizzata dall’utente il quale, in data 22 febbraio 2019, accettava di attivare l’offerta “TIM TITANIUM” con minuti illimitati gratis ogni mese per chiamate verso tutti i numeri, mobili e fissi nazionali, e 50 GB in 4G al costo

mensile di euro 9,99. Successivamente, a seguito del rinnovo di tale offerta, la SIM è rimasta senza credito e, trattandosi di utenza prepagata, senza la possibilità di effettuare chiamate. La Società ha infine sottolineato che l'ultimo evento registrato sul tabulato del traffico risale al 20 marzo 2019 e che l'inibizione del traffico in uscita per insufficienza di credito è stata accertata anche dal CORECOM competente nel corso del procedimento d'urgenza, laddove si rigettava la richiesta dell'istante in quanto non assimilabile alla perdita della numerazione e in quanto nessuna sospensione era stata disposta da TIM.

Alla luce della documentazione acquisita agli atti e di quanto emerso in sede di udienza di discussione, l'istanza può trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito precisati. In via preliminare, può essere accolta l'eccezione sollevata da TIM in relazione alla inammissibilità della richiesta di indennizzo per interruzione della funzionalità dell'utenza mobile in quanto nel formulario UG non è stato indicato alcun disservizio in termini di interruzione del servizio né la relativa richiesta di ristoro, pur insistendo il lamentato disagio su un periodo temporale antecedente alla data di avvio della procedura conciliativa e pertanto di una circostanza ben nota all'utente che, in quanto tale, poteva essere sottoposta al tentativo di conciliazione; ciò chiarito, la richiesta dell'utente sub ii. risulta inammissibile in sede di definizione. Nel merito della controversia, deve innanzitutto rilevarsi che, in sede di udienza di definizione, a fronte della richiesta di integrazione del contraddittorio formulata dal gestore donating TIM, è emerso che l'operatore recipient Iliad S.p.A. ha già ristorato parte dei disservizi lamentati dall'istante; pertanto, stante il ruolo di donating di TIM, unica parte convenuta nel presente procedimento, degli elementi informativi dallo stesso forniti in relazione allo storico delle richieste inserite dal recipient e ai relativi motivi di scarto, nonché del ristoro che l'utente ha già ricevuto in via conciliativa per il disservizio in parola da parte del recipient, si ritiene che la richiesta di cui al punto i. non possa trovare accoglimento, non emergendo un comportamento sanzionabile in capo a TIM rispetto alla gestione dell'utenza dedotta in controversia. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, sub iii., si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento; il gestore, oltre a non aver fornito prova dell'invio della nota del 20 ottobre 2018, nel contenuto della stessa rinvia a una ulteriore comunicazione con la quale avrebbe fornito al cliente un riscontro preciso circa il disservizio sulla casella di posta elettronica che non risulta però trasmessa all'utente. In assenza di tale riscontro e considerato che TIM avrebbe dovuto riscontrare in modo esaustivo il reclamo del 30 agosto 2018 entro i successivi 30 giorni, come previsto nelle condizioni generali di contratto, l'indennizzo da corrispondere in favore dell'istante deve essere calcolato a far data dal 29 settembre 2018 fino alla data dell'udienza di conciliazione, 11 febbraio 2019, per un totale di 135 giorni e per l'importo massimo di euro 300,00 (2,50 euro pro die) ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Infine, per quanto riguarda la richiesta sub iv., si precisa che la stessa non può trovare accoglimento risultando in ogni caso dirimente l'assenza in atti del contratto, elemento sulla base del quale sarebbe invece possibile accertare l'inadempimento del gestore in relazione all'erogazione di un servizio ivi incluso (indipendentemente dalla sua eventuale gratuità) come, nel caso di specie, quello di posta elettronica.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/02/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno