

DETERMINA DIRETTORIALE 4/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/51686/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Euroscavi - 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 della società Euroscavi, del 29/11/2018 acquisita con protocollo N. 0210770 del 29/11/2018

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’atto introduttivo del procedimento, parte istante ha dichiarato di aver richiesto, nel mese di febbraio 2018, il passaggio delle proprie utenze e del proprio dominio da Welcome a TIM. Nessun problema è stato riscontrato in relazione alle utenze, mentre nel corso del passaggio è andato invece perso l’indirizzo PEC con grave disagio per la Società istante. Sollecitato più volte il referente del gruppo TIM Barton, l’operatore non ha risolto la problematica né ha risposto ai reclami. Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto: i. un indennizzo pari a euro 1.200,00 per il disagio subito; ii. un indennizzo per mancata risposta ai reclami pari a euro 500,00; iii. le spese di procedura.

TIM S.p.A. (di seguito anche solo “TIM”) ha eccepito, in via preliminare, l’inammissibilità dell’istanza per incompetenza materiale dell’Autorità ai sensi di quanto previsto dall’articolo 2 della n. 203/18/CONS, applicabile in caso di “mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle disposizioni legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle Carte dei servizi”. L’operatore ha altresì precisato che il servizio telefonico e quello di accesso alla posta elettronica non sono servizi necessariamente collegati tra loro, potendo anche un operatore non telefonico offrire la disponibilità di un account di posta elettronica ed essendo tale servizio fornito, come nel caso di specie, in regime di gratuità alla clientela finale. TIM ha inoltre evidenziato che il suddetto servizio non rientra nel contratto versato in atti dall’istante e che, in ogni caso, l’istante ha avuto delle interlocuzioni con l’operatore.

All’esito dell’istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l’istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Per quanto attiene alla richiesta dell’istante sub i., a prescindere dalla sua qualificazione la quale, in sostanza, configura una richiesta di risarcimento del danno che esula dall’ambito di competenza dell’Autorità ai sensi dell’articolo 20, comma 4, del Regolamento, non può trovare accoglimento alla luce delle seguenti considerazioni. Si osserva innanzitutto che il servizio di posta elettronica certificato (PEC) non rientra nel perimetro della definizione di “servizio universale” ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche su cui, tra l’altro, l’Autorità è competente in base alla normativa vigente; inoltre, in relazione al servizio specifico di posta elettronica certificata non può non evidenziarsi l’esistenza dell’elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata (PEC) di cui all’articolo 14 del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 (sul punto si veda, tra l’altro, la circolare CNIPA – Agenzia per l’Italia Digitale n. 56 del 2009) atteso il valore legale del servizio in questione e, conseguentemente,

la specificità delle disposizioni normative che lo riguardano. Infine, nel caso di specie, si rileva che, comunque depositata tardivamente rispetto ai termini regolamentari previsti per le repliche, la scheda di attivazione della PEC che l'istante ha compilato in data 13 luglio 2018 - successivamente alla sottoscrizione del contratto per i servizi di telefonia e internet cui parte istante fa inizialmente riferimento - afferisce alla relazione con la Società Telecom Italia Trust Technologies S.r.l. (già I.T. Telecom S.r.l.) iscritta, appunto, all'elenco dei gestori del servizio PEC di cui sopra, ulteriore circostanza per la quale le doglianze mosse dall'istante non possono essere ricollegate all'ambito di applicazione della presente procedura, ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del Regolamento e tanto meno configurare la fattispecie indennizzabile ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del Regolamento. In altre parole, il servizio rispetto al quale l'istante lamenta la mancata attivazione non integra il contratto di servizi del 2 febbraio 2018 in relazione al quale accertare eventuali inadempimenti da parte di TIM. In relazione all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo sub ii., invece, si ritiene che la richiesta possa essere accolta nella misura in cui dalle interlocuzioni documentate in atti, intercorse tra l'istante e il referente commerciale unico di TIM per le varie tipologie di contratti e servizi offerte ai clienti, si ha evidenza dell'apertura di un ticket SHTLCPRJ-1645813 riferito all'esigenza del cliente cui l'operatore non ha dato alcun riscontro, tanto meno rendendo edotto il proprio cliente circa i problemi di natura tecnica eventualmente riscontrati nell'attivazione dell'indirizzo PEC richiesto dall'istante e poi più volte sollecitato. Pertanto, tenuto conto che la prima segnalazione documentata è del 16 luglio 2018 e che il gestore non ha dato alcun seguito alla stessa, si ritiene di poter riconoscere in favore dell'istante un indennizzo pro die di euro 2,50 ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. TIM dovrà pertanto corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo nell'importo massimo erogabile di euro 300,00 stante il periodo in relazione al quale lo stesso deve essere computato (dal 15 agosto 2018, termine entro il quale l'operatore è contrattualmente tenuto a fornire un riscontro al 28 novembre 2018, data dell'udienza di conciliazione, considerata quale prima occasione utile di confronto e chiarimento fra utente e operatore). In relazione alla richiesta di cui al punto iii., invece, si precisa che la stessa non può essere accolta in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/11/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo di euro 300,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 11 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.

Il direttore
Mario Staderini