

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/569998/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx F. - 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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Rxxx F., del 03/12/2022 acquisita con protocollo n. 0345492 del 03/12/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’utente, ha lamentato l’isolamento continuato ed ingiustificato dell’utenza telefonica mobile n. 3209071342 dall’8 settembre al 24 settembre 2022. A supporto delle proprie pretese l’istante ha prodotto il reclamo trasmesso a mezzo pec in data 23.09.2022. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto il rimborso canone per il periodo di isolamento; indennizzi ex lege per isolamento ingiustificato e continuato dall’8/9 al 24/9/2022 e mancata risposta al reclamo.

TIM con memoria depositata in data 19/01/2023, ha contestato ed eccepito l'infondatezza dell'istanza per genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/ rimborso sia l'assenza di disservizi imputabili a KENA. Da verifiche interne, l'operatore non ha rinvenuto a sistema malfunzionamenti che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio mobile di KENA. In particolare, la linea dati e voce attiva sull'utenza 3209071342, diversamente da quanto asserito, ha sempre funzionato correttamente. E, comunque, non sono presenti a sistema reclami o segnalazioni tempestive volte a porre KENA in condizioni di effettuare le verifiche del caso. L'unico reclamo pervenuto da controparte, infatti, è datato 26.9.22 risultando, dunque, inviata, dopo la data di risoluzione di ogni problematica lamentata nel presente procedimento. Infine, l'operatore ha segnalato che KENA, per scrupolo difensivo, ha anche provveduto a verificare l'esistenza di eventuale traffico sull'utenza nel periodo contestato. Ebbene da controllo a sistema, non solo non sono emerse segnalazioni, ma la SIM 3209071342, nell'intervallo evidenziato dall'istante, 8 – 24 settembre 2022, ha registrato: • 465 records dati; • 93 records voce con durata chiamate anche di 10 minuti. Per tali ragioni non risulta fondata né la domanda volta ad ottenere storni o rimborsi né quella relativa ai disservizi indennizzabili. L'operatore ha allegato alla propria memoria la Pec di riscontro al reclamo inoltrata da KENA il 26.9.2022. Nelle memorie di replica depositate in data 08.02.2023, l'istante ha replicato alle avverse eccezioni ed ha insistito sulla fondatezza della richiesta dichiarando che i fatti rappresentati nel fascicolo documentale dimostrano che la linea dati della sim 3209071342 è stata interrotta dall'08/09/2022 al 24/09/2022 e che l'istante ha segnalato in più occasioni telefonicamente il disservizio inviando una pec di reclamo in data 23/09/2023, e non il 26/09/2023 come erroneamente riportato dall'operatore. Ha richiesto, pertanto, un indennizzo di € 102,00 per il malfunzionamento del servizio e di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami oltre che il rimborso del canone per la prepagata ricaricabile di € 5,99.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, per i motivi che seguono. - Sulla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza mobile 3209071342. L'istante ha lamentato l'isolamento continuato ed ingiustificato dell'utenza in oggetto dall'08.09.2022 al 24.09.2022, affermando di aver contattato ripetutamente il servizio clienti, inviando un reclamo a mezzo pec in data 23.09.2022. L'operatore al contrario, da controlli al sistema, non solo non ha rilevato segnalazioni, ma ha anche verificato che quell'utenza nell'intervallo di tempo evidenziato dall'istante ha registrato: 465 records dati e 93 records voce con durata chiamate anche di 10 minuti. Com'è noto, in presenza di contestazione dell'utente rispetto al buon funzionamento del servizio somministrato dall'operatore, spetta a quest'ultimo dare la prova contraria circa il regolare funzionamento del servizio. In assenza di tale prova, deve ritenersi che la contestazione dell'utente sia fondata ed invero, l'operatore nella propria memoria non ha allegato alcun report per dimostrare il traffico dati. Pertanto, posto che in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito, trova applicazione l'articolo 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 6,00 per ciascun servizio non accessorio per ogni giorno di interruzione. Ne consegue che con riferimento all'arco temporale interessato dal disagio, dall'08.09.2022 al 24.09.2022, Tim è tenuta a corrispondere un indennizzo pari ad € 96,00 (6,00 € x 16 gg) in favore dell'istante per un totale di 16 giorni. - Sulla richiesta di rimborso del canone. La domanda di rimborso del canone, può essere accolta in considerazione del fatto che trattandosi di un'utenza mobile prepagata con canone di abbonamento mensile corrispondente ad euro 5,99 non è necessaria la prova del pagamento, poiché in assenza dello stesso i servizi non sarebbero stati forniti sino al 03.12.2023 data di presentazione dell'istanza di definizione. - Sulla mancata risposta ai reclami. Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si rammenta che l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo scritto deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. Nel caso di specie non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto in quanto nel fascicolo documentale vi è traccia di un unico reclamo indirizzato a Tim in data 23.09.2022, che l'operatore erroneamente colloca al 26.09.2022, cui risulta che il gestore abbia fornito risposta in data 26.09.2022 in cui dichiarava che “ la linea 3209071342 risulta correttamente attiva, non sono presenti reclami e, da verifiche effettuate, sono presenti record di traffico dati e voce dall'8 settembre ad oggi, pertanto La invitiamo a specificare la problematica riscontrata”. Per tale ragione non può essere riconosciuto alcun indennizzo.

## DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/12/2022, è tenuta a rimborsare il canone di abbonamento mensile di euro 5,99 ed a corrispondere euro 96,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

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  
Roberto Rizzi

f.to