



DETERMINA Fascicolo n. GU14/674040/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-
TIM SpA (Telecom Italia, 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 12/04/2024 acquisita con protocollo n. 0106308 del 12/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: l’istante XXX, codice fiscale XXX, rappresentato nel presente procedimento dall’avv. XXX, riferisce che a seguito di sottrazione e/o smarrimento del proprio telefono mobile, avvenuta in data 10 Agosto 2023, gli veniva sottratta e/o smarrita anche la scheda sim n. XXX installata all’interno del telefono sottratto/smarrito. Tale circostanza veniva immediatamente segnalata al servizio clienti Tim e l’utente, odierno istante, si premurava anche di effettuare, presso gli organi di PG competenti, regolare denuncia verso ignoti trasmettendone copia con allegato reclamo al gestore. L’utente lamenta che, sebbene abbia segnalato alla TIM la sottrazione della scheda, inviando a mezzo email ordinaria la documentazione attestante la denuncia alle autorità competenti, la linea e la scheda sim restavano bloccate e ciò in quanto successivamente alla sottrazione, il gestore registrava traffico anomalo sulla linea. Tale traffico anonimo era oggetto di ulteriore denuncia, che parte istante riferisce essere stata comunque regolarmente inviata alla TIM in uno alla richiesta di riattivazione della scheda. L’istante lamenta che nonostante l’emanazione di un provvedimento temporaneo (GU5), alla data di introduzione del presente procedimento la sim in parola non risulta sbloccata senza obiettive ragioni, pur sussistendo numerose promesse del gestore risultate del tutto vane. Infine riferisce l’utente che nelle more del procedimento, si recava in svariati centri tim verificando l’assoluta impossibilità a procedere ad emissione stante la pratica di sblocco

"ancora in lavorazione" dunque non definitiva. - Richieste: 1) Immediato sblocco con duplicazione rilascio e riattivazione sim oggetto di segnalazione n. XXX; 2) Indennizzo omnicomprensivo ai sensi dell'allegato A. delib Agcom 347/CONS/18 al momento pari ad euro 1.500,00; - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1500.0 - Disservizi segnalati: 1. XXX Altro 2. XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 07/09/2023 3. XXX Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 12/08/2023)

Posizione operatore: si costituisce tempestivamente l'operatore Telecom Italia S.p.A.(di seguito Telecom) in persona del suo Procuratore Avv. XXX, rappresentata e difesa ai fini del presente procedimento dall'Avv. XXX, che contesta la ricostruzione dei fatti fornita dall'Utente. In sintesi, riferisce che l'operatore non ha mai ricevuto alcun reclamo da parte dell'istante circa la sospensione della linea, né, tantomeno, sarebbero pervenute le email di posta ordinaria con le quali sono state inviate, dapprima, la denuncia relativa alla sottrazione del telefono con annessa scheda sim, né la successiva integrazione di denuncia relativa al traffico anomalo registrato su di essa e che, ad ogni modo, i reclami non risultano provati da ricevute di accettazione e consegna delle relative email. Riferisce, inoltre che fino ad introduzione del tentativo di conciliazione, parte istante non avrebbe manifestato interesse alla riattivazione della scheda sim che, comunque, sarebbe avvenuta già a partire dal mese di marzo 2024 e non già a seguito del provvedimento GU5. Conclude, quindi, per il rigetto dell'istanza.

Motivazione del provvedimento: l'istanza è parzialmente fondata ma non può trovare pieno accoglimento. Nonostante la narrazione dell'istante, nella quale si riferisce che in vari modi si sia prodigato per ottenere la riattivazione dell'utenza, in questa sede è necessario definire la controversia sulla base della documentazione prodotta in atti. L' Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS all'art 7 rubricato "Modalità di presentazione e tracciabilità del reclamo", espressamente prevede che il "cliente ha diritto a formulare il reclamo attraverso il canale telefonico oltre che mediante raccomandata A/R. Si raccomanda che l'operatore consenta la possibilità di utilizzare, per la presentazione dei reclami, almeno un contatto digitale, laddove l'operatore metta tale modalità a disposizione del cliente" per cui appare palese che le mail allegate dall'utente, la cui ricezione è stata disconosciuta dall'operatore, non possono essere considerate valido elemento di prova del reclamo, in quanto è proprio l'AGCOM che prevede due tipi di reclami: telefonici (con indicazione dei codici identificativi dei reclami) a mezzo raccomandata, (o pec che ha lo stesso valore di una raccomandata). Si riscontra altresì che diverse mail sono state inviate ad un indirizzo "no reply", che per sua natura non nasce per ricevere mail e pertanto gli invii non vengono presi in considerazione. Altresì l'art.14 del Regolamento Indennizzi (347/18/CONS) prevede la necessità che l'operatore sia messo a conoscenza del disservizio per poter prontamente provvedere. Nel caso di specie l'operatore viene messo in grado di agire solamente attraverso la presentazione della istanza di conciliazione in data 19/03/2024. Attraverso varie comunicazioni e interventi tra le parti, il cambio sim avviene in data 04/05/2024. Pertanto l'indennizzo va calcolato su tale periodo di 46 giorni moltiplicati per € 6,00 ai sensi dell'art. 6 della Delibera 347/18/Cons in applicazione all'art. 13 comma 6 per un totale di € 276,00. Per quanto sopraesposto non può configurarsi la mancata risposta al reclamo.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/04/2024, è tenuta a indennizzare l'istante per la illegittima sospensione amministrativa con un importo di euro 276,00 (duecentosettantasei/00 €). L'importo dell'indennizzo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo