



DETERMINA Fascicolo n. GU14/690927/2024

**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 09/07/2024 acquisita con protocollo n. 0190135 del 09/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE: L’utente deduce di aver fatto richiesta di attivazione di una scheda sim che veniva consegnata il 03/05/2024 e attivata il 04/05/2023 con numerazione transitoria 331...767 e contestualmente avviava richiesta di MNP della numerazione 347...03. Successivamente, in data 17.05.23, ci ripensava ed esercitava il diritto di recesso chiedendo la disattivazione dell’utenza transitoria assegnatagli. L’operatore, non solo non disattivava la numerazione, ma proseguiva nella procedura di MNP, tanto che per non rischiare di perdere la propria utenza storica l’utente si vedeva costretto ad attivare nuova procedura di portabilità della stessa verso altro operatore. La Tim attribuiva erroneamente la segnalazione ad altro numero intestato allo scrivente, il 331...27, completamente estraneo e oltretutto non più attivo su rete Tim. A fronte di tali disservizi chiedeva la disattivazione SIM, il rimborso di quanto originariamente pagato (euro 25), nonché l’indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

POSIZIONE OPERATORE: L’operatore Tim S.p.A ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha chiesto il rigetto della domanda avversaria in quanto infondata in fatto e in diritto e chiede il rigetto della domanda, eccependo che il cliente chiedeva la portabilità di una numerazione 331...27, rifiutata in quanto linea non appartenete al donating. In pari data

a seguito contatto con cliente si riprocessa la richiesta di portabilità. La stessa nuovamente rifiutata sempre per la medesima motivazione, in data 17/05/2024. Dalla descrizione dei fatti e dalla documentazione allegata non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto nessuna richiesta di portabilità è mai pervenuta alla società convenuta per l'utenza XXX, Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e/o rimborso attesa la regolarità degli addebiti e di conseguenza la presente istanza non 3 merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. REPLICHE ISTANTE Con memorie di replica, l'istante precisa che oggetto della controversia è la mancata esecuzione, da parte del gestore telefonico, degli atti conseguenti al recesso dello scrivente dal contratto relativo alla carta SIM con ICC-ID 8XXX63, MSISDN XXX, l'operatore non ha eseguito gli atti conseguenti al recesso e ha continuato a effettuare tentativi di importazione della risorsa anche dopo un primo fallimento. Nel ribadire l'assoluta infondatezza di tutta la linea difensiva della controparte, insiste per il riconoscimento delle doglianze lamentate e per l'effetto, rimborsare la somma di € 25.00 (euro venticinque/00), corrispondere somma per indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi e per gli effetti del combinato disposto tra l'art. 12 dell'allegato A alla delibera Agcom 347/2018/CONS.

MOTIVAZIONE: Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte meritano accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, in quanto risultano suffragate da validi elementi a sostegno. L'utente ha richiesto l'attivazione di sim che veniva attivata in data 04/05/23 con numerazione transitoria 331...767 e contestualmente avviava richiesta di MNP della numerazione 347...03. Successivamente, in data 17/05/23, ci ripensava ed esercitava il diritto di recesso chiedendo la disattivazione dell'utenza transitoria assegnatagli. L'operatore, non disattivava la numerazione, e proseguiva nella procedura di MNP, tanto che per non rischiare di perdere la propria utenza storica l'utente si vedeva costretto ad attivare nuova procedura di portabilità della stessa verso altro operatore. L'operatore non solo non ha eseguito gli atti conseguenti al recesso ma ha continuato a effettuare tentativi di importazione della risorsa anche dopo un primo fallimento. L'istante ha correttamente esercitato il proprio di recesso nei termini di legge, chiedendo il rimborso del costo del costo della sim. L'operatore, ha dimostrato di non aver affatto compreso la richiesta dell'istante laddove evidenzia la richiesta di portabilità e tace del tutto sull'effettiva richiesta ossia la disattivazione della sim a seguito di diritto di recesso operato nei termini di legge. Nella fattispecie che ci occupa, si riscontra quindi una chiara e palese mancanza di chiarezza e trasparenza da parte dell'operatore nel fronteggiare e risolvere le problematiche sorte nel rapporto con gli utenti. Resa ancora più evidente dalle vaghe e generiche risposte date ai numerosi reclami sporti dall'utente. In considerazione di ciò, la Tim S.p.A., per i motivi in premessa, deve indennizzare l'istante nella misura di E. 25.00 quale rimborso per il costo della Sim, ed E. 45,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dal giorno dell'invio, il 19/05/2024 e, considerando trenta giorni previsti dalla carta dei servizi di telefonia mobile Tim e che in conciliazione il gestore non si è presentato, fino al giorno 09/07/2024 data dell'istanza di definizione, il tutto ai sensi e per gli effetti del combinato disposto tra l'art. 12 dell'allegato A alla delibera Agcom 347/2018/CONS.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 09/07/2024, è tenuta a corrispondere l'indennizzo complessivo di euro 70,00 (settanta/00 €) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, tramite bonifico da versare sul c/c dell'istante entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento.

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