



DETERMINA Fascicolo n. GU14/211098/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX (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 28/11/2019 acquisita con protocollo n. 0515031 del 28/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta la sospensione della sua utenza mobile 350079XXXX per l'intera giornata del 5 luglio 2019, effettuata senza alcun preavviso e senza alcun motivo. In particolare nell'istanza introduttiva e nelle note di replica, ha fatto presente quanto segue. a) L'istante è titolare di un contratto Kena Mobile; b) il 5 luglio 2019 la SIM collegata alla numerazione mobile 350079XXXX è stata bloccata dalle ore 16,00 alle ore 21,00 dello stesso giorno rendendo impossibile la ricezione e l'effettuazione delle chiamate; c) solo grazie all'intervento di una cara amica, titolare di un contratto con lo stesso operatore, la SIM è stata sbloccata ed il motivo della sospensione è stato ricondotto al troppo tempo trascorso al telefono, indicativamente 1-2 ore consecutive al giorno in tarda serata; d) tale sospensione è avvenuta senza alcuna comunicazione preventiva e in violazione delle condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio mobile e condizioni d'uso della SIM Kena Mobile che consentono chiamate illimitate; e) che l'istante convive con una persona invalida che avrebbe potuto avere urgenze sanitarie e che quindi, se il blocco non fosse stato subito rimosso grazie all'intervento di un'amica, avrebbe potuto trovarsi in seria difficoltà; f) la vicenda è rappresentativa di una assoluta mancanza di trasparenza e di un comportamento dell'operatore scorretto e disdicevole al limite della legalità perché non ha dato alcuna comunicazione del blocco e delle motivazioni.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue: 1) indennizzo di euro 10.000,00 (diecimila/00) per la mancata trasparenza, per l'assenza di alcuna comunicazione preliminare.

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue: 1) in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità delle richieste avanzate da parte istante, in quanto il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali non è proponibile innanzi al Corecom; 2) nel merito deduce che per stessa ammissione di parte istante la problematica lamentata sarebbe stata risolta il giorno stesso (il 5 luglio 2019) alle ore 21,00 e che pertanto alcuna responsabilità possa essere imputata a TIM; 3) contrariamente a quanto sostenuto dall'istante emerge chiaramente che TIM si è prontamente attivato per risolvere il disservizio nei tempi indicati nelle Condizioni Generali di Abbonamento; 4) infatti TIM, secondo la normativa suddetta, ha l'onere di risolvere le segnalazioni di guasto entro numero 2 giorni lavorativi; 5) nel caso in esame, per stessa ammissione dell'istante, TIM ha correttamente ripristinato il servizio dopo pochissime ore dalla segnalazione dunque evidente appare la correttezza dell'operato di TIM.

È necessario esaminare preliminarmente le eccezioni di inammissibilità dell'istanza sollevate dall'operatore. Al riguardo si evidenzia che sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dal comma 4 dell'articolo 20 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" di cui all'allegato A alla delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo sostituito dall'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS. Ai sensi del comma 5 del medesimo articolo 20, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (v. Co.re.com. Marche delibera n. 3/2019). E', dunque, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario.

Per consolidato orientamento dell'Agcom e dei Co.re.com., comunque, tutte le richieste di risarcimento danni vanno interpretate come richieste di indennizzo nell'ambito delle fattispecie individuate dal Regolamento indennizzi. In generale occorre precisare che in applicazione del criterio di ragionevolezza ed efficienza, e a prescindere dalla qualificazione fatta dalle parti, compete al decisore riportare nel giusto alveo quanto preteso dall'istante. Per quanto riguarda l'odierna vertenza, si rileva che nelle richieste formulate dall'utente nell'istanza di definizione al di là del preteso risarcimento del danno l'istante richiede il ristoro per il disservizio subito, del tutto legittimo in questa sede. Ciò posto, si osserva che sotto questo profilo l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento di procedura su citato ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. La problematica lamentata dall'istante sarebbe consistita nel blocco della SIM avvenuta in automatico nel momento in cui non sono state rispettate le condizioni generali di contratto. Blocco che sarebbe intervenuto il 5 luglio 2019 e che, per stessa ammissione dell'istante, sarebbe durato dalle ore 16,00 alle ore 21,00. L'utente lamenta, pertanto, la mancanza di qualsiasi preavviso e soprattutto di qualsiasi motivazione valida che potesse fare presumere un uso improprio della SIM e a tal fine allega le Condizioni Generali di Contratto e Norme d'Uso della SIM Kena Mobile Alla luce di quanto emerso dalla scarna istruttoria lo stesso gestore ammette il blocco della SIM senza però addurre alcuna motivazione né tecnica né relativa all'uso anomalo della stessa ma solo evidenziando che il blocco è stato eliminato nella stessa giornata. Allega, peraltro, le Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico TIM che sono di assoluta irrilevanza trattandosi di condizioni relative al servizio di telefonia fissa. Pertanto, accertato, che il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso (cioè senza nessun SMS di avviso prima del blocco del servizio) è provato per tabulas che lo stesso ricorrente è rimasto improvvisamente impossibilitato ad usufruire del suo dispositivo ossia del suo cellulare. In pendenza di segnalazione e contestazione telefonica, si ritiene dovuto all'odierno ricorrente il riconoscimento dell'indennizzo per indebita sospensione del servizio per la giornata del 5 luglio 2019.

Ne consegue, alla luce di quanto sopra, che l'operatore TIM è tenuto a riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per la sospensione illegittima del servizio di numero 1 giorno nei termini di cui all'art. 5 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" di cui all'allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, nella misura di euro 7,50 (sette/50).

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 28/11/2019, è tenuta a : • riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 7,50 (sette/50), quale indennizzo per la giornata di blocco della SIM mobile 350079XXXX.

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
Maria-Rosa Zampa