

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/27259/2018****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 05/10/2018 acquisita con protocollo n. 0149775 del 05/10/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE DELLA PARTE ISTANTE** L’istante espone che con contratto business sottoscritto in data 10.07.2017 la XXX S.r.l. di XXX richiedeva il passaggio dall’operatore telefonico Fastweb S.p.A. a Telecom S.p.A. per le utenze telefoniche XXX e XXX. Il richiesto passaggio avveniva in data 21.09.2017 con notevoli disservizi in danno della XXX. Infatti, l’utenza XXX in un primo momento non veniva raggiunta da chiamate in entrata, per non essere i codici di migrazione liberati dalla Fastweb S.p.A. L’utenza XXX, invece, veniva completamente disattivata. All’esito di quanto sopra, l’utente richiede, in via amministrativa, il ripristino e risoluzione problemi per l’utenza telefonica XXX e l’attivazione della linea telefonica XXX. Chiede, inoltre, lo storno delle fatture dal 3° bimestre in poi, riconoscersi il risarcimento dei danni e liquidarsi gli indennizzi per sospensione amministrativa dell’utenza (Data sospensione: 21/09/2017, non ancora riattivata) e per mancata attivazione del servizio (relativo al numero XXX. Il tutto per un totale di euro 5000.

**POSIZIONE DELL’OPERATORE** Nelle proprie difese l’operatore, preliminarmente, eccepiva l’incompetenza dell’Autorità adita, in quanto l’istanza ha ad oggetto disservizi durante la procedura di migrazione. In tal senso richiama l’art. 22 della delibera n. 203/18/CONS il quale stabilisce che “La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell’Autorità”. In subordine eccepiva, nel merito, la totale correttezza del suo operato.

SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA La sola TIM depositava memorie istruttorie. In data 26/04/21, veniva espletata, con esito negativo, l'udienza istruttoria da altro conciliatore. Successivamente veniva rimessa la procedura al sottoscritto conciliatore. MOTIVAZIONI DELLA DECISIONE A seguito dell'istruttoria espletata dall'Avv. XXX, l'istanza non può trovare accoglimento alcuno. In particolare si evidenzia che l'utente, nel corso della procedura, non ha depositato alcun documento utile alla decisione a cominciare dagli eventuali reclami inoltrati all'operatore. Inoltre, non ha neanche depositato alcuna memoria tesa a confutare le tesi dell'operatore. Visto l'esito negativo della procedura, alcun indennizzo può essere riconosciuto sulle spese, trattandosi peraltro di procedura totalmente gratuita nella piattaforma telematica di Conciliaweb/Agcom. In tal caso di rigetto il valore del decum è da ritenersi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 05/10/2018, per i motivi di cui in premessa.

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  
ALFREDO AURILIO