



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/521745/2022**

**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 della società XXX, del 03/05/2022 acquisita con protocollo n. 0144269 del 03/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’Istante assume che sulla sua linea telefonica con il numero XXX, ha riscontrato problemi alle telefonate in ingresso. Dichiarò di aver ricevuto numerose segnalazioni da persone costrette a usare la mail o a chiamare su altri numeri fissi e mobili perché, provando a fare il numero indicato, non riuscivano a prendere la linea ed ascoltavano un messaggio "numero non abilitato, non raggiungibile". L’Istante è un’azienda e, pertanto, si ritiene danneggiata dal disservizio protrattosi dal periodo Ottobre 2021 - Marzo 2022. Chiede un risarcimento che quantifica in €. 1.500,00 di cui, una parte è pari alla bolletta pagata bimestralmente a TIM S.p.A., l’altra parte è dovuta per il disagio creato dalla mancata linea, sia per le chiamate in entrata, da parte di clienti già acquisiti e clienti potenziali, sia per le chiamate in uscita che hanno generato non poca confusione e disorientamento. Inoltre, dichiara che a causa di questa problematica, i numeri personali dei dipendenti, tutelati da privacy, sono stati usati, per necessità, ai fini commerciali.

L’Operatore eccepisce in via preliminare l’inammissibilità dell’istanza relativamente alle richieste di risarcimento, perché secondo la normativa vigente esulano dalle competenze del Co.Re.Com.. L’Operatore, inoltre, assume che l’istanza sia infondata anche nel merito, in quanto non si riscontrano segnalazioni di guasto e/o reclami inoltrate dall’utente, nel periodo oggetto di contestazione. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l’esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami telefonici. L’Operatore

rileva che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re. Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa, non è stato allegato dalla parte istante alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Pertanto, considerata la riferita assenza di reclami, l'Operatore telefonico non può rispondere di un disservizio che non risulta segnalato. Conclude, chiedendo il rigetto di tutte le richieste dell'istante.

MOTIVAZIONE: Alla luce dell'attività istruttoria svolta si sottopongono le seguenti osservazioni. Preliminarmente occorre chiarire che una eventuale valutazione e la conseguente liquidazione di un risarcimento del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può solo ordinare all'Operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, ove ne ravvisi la necessità, effettuare rimborsi di somme non dovute o corrispondere indennizzi previsti da contratti e/o carte dei servizi, sempre in conformità con le disposizioni normative vigenti in materia. Nel caso di specie, l'Operatore ha eccepito che parte istante non ha mai segnalato formalmente l'esistenza del disservizio. E' opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'Operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio e porne rimedio. Ciò posto, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'Operatore per malfunzionamenti alla linea, qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo al Gestore. Infatti, in assenza di un reclamo, il Gestore non può avere contezza del disservizio e non può, quindi, provvedere tempestivamente alla sua risoluzione. (cfr. delibere AGCOM 69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) Alla luce di quanto esposto, non risultando provati i disservizi lamentati dalla OPM, non può essere riconosciuto alcun indennizzo in favore dell'Istante e, di conseguenza, la presente istanza non merita accoglimento. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 03/05/2022, 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