



DETERMINA Fascicolo n. GU14/678599/2024

**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 07/05/2024 acquisita con protocollo n. 0125910 del 07/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante. L’istante deduce di aver subito l’ assenza Servizio Linea Voce e assenza Servizio Linea Dati dal 09/04/2022 al 07/12/2022 e chiede condannare l’operatore all’ Indennizzo per il periodo che intercorre dal 09/04/2022 al 07/12/2022, da determinarsi secondo i valori previsti dalle delibere AGCOM applicabili al caso di specie e/o dalla normativa eventualmente applicabile, cui rinvia, e che quantifica in euro 2.904,00 (euro 12,00 (€ 6 per serviziox2) x 242 giorni; chiede anche la corresponsione dell’indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, dalla data 15.05.2023 (DATA DI INVIO DEL RECLAMO), fino all’udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; chiede condanna dell’operatore alle spese di procedura. Deposita memoria illustrativa nella quale reitera le argomentazioni e le richieste, assumendo sussistere responsabilità contrattuale dell’operatore.

Posizione dell’operatore. Eccepisce che è presente un solo una segnalazione aperta in data 22/12/2021 e chiusa nello stesso giorno, non si riscontrano altri reclami, tranne quello del 05.05.2023, di circa un anno dopo dal verificarsi del presunto disservizio, riscontrato. Allega riscontro reclamo dell’ 11.5.2023 e lettera di risoluzione contrattuale del 23/8/2023 inviata in ragione del mancato pagamento di fatture.

La controversia, in applicazione anche del principio della ragione più liquida, va definita facendo applicazione dell'art. 14 del Regolamento sugli Indennizzi, di cui alla Delibera 346/2018, il quale all'ultimo (e quarto) comma esclude gli indennizzi qualora "l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il rimborso di somme indebitamente corrisposte". Nel caso di specie l'utente ha presentato il reclamo il 5/5/2023 a fronte di un disservizio a suo dire protrattosi fino al 7/12/2022, per cui il reclamo è stato presentato oltre i tre mesi previsti dalla norma richiamata, con la conseguenza che l'utente non ha diritto agli indennizzi richiesti. Resta quindi superfluo affrontare le ulteriori questioni poste dalle parti. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è pari ad € 0,00

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 07/05/2024, 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