



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/675700/2024**

**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 20/04/2024 acquisita con protocollo n. 0113651 del 20/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante è titolare dell’utenza Tim avente linea fissa sul seguente numero XXX. - In data 21.02.2024 l’istante reitera disdetta immediata da Tim a mezzo pec. Richiesta di risarcimento danni per disservizi e interruzione illegittima della fornitura. Richiesto altresì, l’annullamento di fatture arbitrarie / sine titolo in assenza di fornitura. - L’istante lamenta un raggio in cui ignaro è incorso e cioè richieste arbitrarie di pagamenti, nonostante la rituale disdetta/cessazione formalizzata il 01.09.2023 con contestuale consegna del decoder Tim Vision Box. - L’istante richiede un rimborso/ indennizzo di E.1.000,00

Posizione operatore: L’operatore Tim con memoria ritualmente depositata, ha chiesto il rigetto delle avverse domande. - Eccepeva in fatto che: - l’istante ha reclamato per la prima volta in data 21.02.2024, ben 2 anni dopo l’attivazione della linea e 5 mesi dopo la cessazione della stessa. - La linea risulta cessata per morosità in data 05.09.2023, lasciando uno scoperto pari ad € 511,56 (affidata alla società di recupero credito). - Pertanto, deve essere rigettata la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo attesa la sua tardività.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente, si osserva che sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’utente non meritano accoglimento, atteso che lo stesso ha formulato un’istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. L’istanza non

soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, così come formulata si prospetta inammissibile sotto il profilo formale, oltre che gravemente carente sotto il profilo sostanziale, della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta. La presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro, assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti Agcom che confermano tale orientamento oramai consolidato. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta. - In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono una puntuale valutazione nel merito. - La descrizione dei fatti non è seguita da alcun supporto documentale atto alla verifica della veridicità di tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato (manca un codice identificativo e/ o ticket tecnico). - La ricostruzione della vicenda, pertanto, è resa possibile solo grazie alla documentazione prodotta dal gestore Tim che ha colmato, in parte, le inadempienze dell'utente. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 20/04/2024, 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