

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/599870/2023****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 08/04/2023 acquisita con protocollo n. 0098080 del 08/04/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare di utenza fissa lamenta la mancata attivazione della domiciliazione bancaria e gli addebiti per ritardato pagamento. Lamenta inoltre di aver ricevuto un aumento dell’offerta TIM senza Limiti fibra nonché l’addebito del servizio Tim Safe Web mai richiesto. Chiede pertanto il rimborso dei servizi non richiesti e la differenza non dovuta dal piano tariffario nonché indennizzi per i servizi non richiesti.

L’operatore ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, deducendo l’assoluta infondatezza della domanda non supportata da alcun elemento probatorio, e ne chiede pertanto il rigetto non ravvisando alcuna responsabilità nel proprio operato.

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Tuttavia va precisato che la stessa si configura totalmente priva della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta e la stessa formulazione della domanda si configura generica. Inoltre, nel fascicolo non risultano allegati reclami, in assenza dei quali, la richiesta formulata dalla parte non merita accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. La presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro, infatti, 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 emanati dall’Agcom che confermano l’orientamento, ormai

consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Aggiungasi che con la Delibera n. 59/18/CIR l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, ha stabilito che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub III e IV in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore". Ebbene, tornando al caso in esame, l'utente lamenta la mancata attivazione della domiciliazione bancaria nonché l'addebito del servizio Tim Safe mai richiesto, tuttavia non risulta in atti alcun reclamo relativo a tali contestazioni. Ed è proprio l'assenza di reclami che impedisce di accogliere la presente istanza. E' onere della parte istante dimostrare la corretta e tempestiva segnalazione delle problematiche lamentate, per contro tuttavia l'utente non ha fornito alcuna prova in merito. In considerazione di quanto sopra non si può che propendere per il rigetto integrale dell'istanza e delle richieste formulate dall'utente. La richiesta di indennizzo, pertanto, non trova accoglimento, in quanto priva di qualsiasi fondamento giuridico. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 08/04/2023, 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  
ALFREDO AURILIO