



DETERMINA Fascicolo n. GU14/648419/2023

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 dell’utente XXX, del 02/12/2023 acquisita con protocollo n. 0309809 del 02/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig. ra XXX contesta applicazioni di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite fino ad oggi altresì lamenta lentezza della velocità di navigazione adsl diversa da quella prevista oltre che lamenta frequenti disconnessioni modem da dicembre 2022 ad oggi con fruizione parziale del servizio Adsl nonostante paga regolarmente le fatture, altresì si contesta malfunzionamento della linea e si richiede la restituzione del prezzo del modem in quanto vi è stata carenza di oneri informativi .Si chiedono tutti gli indennizzi configurabili nel caso di specie e l' indennizzo per carenza di oneri informativi e la restituzione delle somme rate modem .

Non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell’istruttoria svolta e letti gli atti, ritenuti soddisfatti i requisiti di ammissibilità e procedibilità, si ritiene che l’istanza non sia meritevole di accoglimento per i motivi qui di seguito indicati:

1) A seguito dell’ attivazione dell’utenza avvenuta nel mese di aprile 2020, all’istante sono state inviate le condizioni contrattuali ed economiche sia dell’ offerta attiva, che della vendita del modem e non ha presentato reclami in merito, né ha fatto richiesta di cessazione. 2) Per ciò che riguarda le condizioni contrattuali del suddetto aumento è stata data informazione preventiva da parte di Telecom all’istante, come da documentazione allegata della fattura di marzo/2023. Telecom, pertanto, ha adempiuto correttamente agli oneri informativi.

3) sulla richiesta di indennizzi per malfunzionamento della linea, l'utente non ha assolto all'onere probatorio e non vi è la presenza di segnalazioni di guasto inoltrati Telecom; si precisa che l'istante ha formulato una richiesta priva di elementi probatori e dettagliati. In merito si evidenzia che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza; 4) sulla mancata risposta al reclamo del 18/10/2023 nulla è dovuto, poichè non ha atteso i tempi di risposta contrattualmente previsti, bensì il giorno dopo in data 19.10.2023 ha depositato istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 02/12/2023, 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