



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/687283/2024**

**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 20/06/2024 acquisita con protocollo n. 0171730 del 20/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante. L’istante era titolare di un contratto Tim relativo all’utenza storica n. XXX. Da novembre 2023, la linea fu interessata da costante discontinuità (prima segnalazione documentata del 29.11.2023 vedi pag 4 Doc. 1). Durante l’ennesima segnalazione, un operatore Tim consigliò all’utente di attivare la tecnologia FWA. Tim, senza alcun preavviso, staccò la linea storica XXX dal 1.12.2023, lasciando l’utente privo dei servizi. Inoltre, anche la linea FWA, attivata a dicembre 2023, risultò discontinua e/o inutilizzabile. Il disservizio non è stato risolto nonostante le numerose segnalazioni. A causa del protrarsi della problematica, l’utente si vide costretto ad inviare disdetta per giusta causa con cessazione del 22.2.2024. L’utente richiese la riattivazione dell’utenza XXX, ma Tim, comunicò l’impossibilità di riattivare la stessa.

Posizione operatore: In riferimento alla presente istanza di definizione, Tim rileva che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, la linea n. XXX risulta attivata in data 13.11.2020 con l’offerta Tim Premium Adsl. In data 29.11.2023 l’istante telefonicamente chiede la cessazione della suddetta linea a fronte dell’attivazione della nuova linea XXX con offerta Fibra FWA attivata in data 01.12.2023 (vedi sintesi contrattuale + welcome letter). La cessazione della linea telefonica XXX è avvenuta su

autorizzazione dell'utente il tutto comprovato dall'attivazione in pari data di una nuova linea telefonica, per cui non è configurabile la perdita della numerazione. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta e nessun indennizzo può essere riconosciuto atteso che l'istante non è stato disservito. In merito ai disservizi tecnici lamentati, com'è rilevabile dalla documentazione allegata dall'utente stesso vari TT aperti era-no determinati dal malfunzionamento degli apparati di proprietà dell'utente (quindi non imputabile all'operatore) infatti l'utente si è avvalso dell'assistenza a pagamento che la Tim offre quando trattasi di disservizi non relativi alla rete telefonica ma a mal funzionamento degli apparati di proprietà degli utenti. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto l'unico reclamo scritto pervenuto risulta regolarmente riscontrato.

Motivazione del provvedimento: letti gli atti ed esaminata la richiesta dell'utente sulla base dell'attività istruttoria svolta dall'avv. XXX non risulta accoglibile la domanda formulata dall'istane per i seguenti motivi: 1) La cessazione della linea telefonica XXX è avvenuta su autorizzazione dell'utente il tutto comprovato dall'attivazione in pari data di una nuova linea telefonica, per cui non è configurabile la perdita della numerazione e nessun indennizzo è dovuto. A tal proposito, infatti, Tim allega, sintesi contrattuale + welcome letter dalla quale è palese riscontrare la volontà dell'utente di cessare la numerazione storica n. XXX.2) in riferimento alla mancata risposta al reclamo risulta riscontrato come da documentazione allegata dalla Tim; 3) in riferimento ai disservizi tecnici, gli stessi erano dovuti al malfunzionamento degli apparati di proprietà dell'utente e quindi non imputabili all'operatore. Alla luce delle seguenti considerazioni rigetta l'istanza. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è pari a 0 €.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 20/06/2024, 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