

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/659999/2024****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 01/02/2024 acquisita con protocollo n. 0030912 del 01/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 15/04/2024 alle ore 16.00 sono comparsi, giusta convocazione: Per l’utente XXX il delegato avv. XXX in virtual room Per l’operatore TIM Spa (Kena mobile) – l’avv. XXX in virtual room. Dopo ampia disamina, le parti dichiarano di non aver raggiunto un accordo in relazione alla controversia in epigrafe. Il delegato avv. XXX si riporta integralmente alle lagnanze formulate nella propria istanza, eccependo l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, la lentezza della velocità di navigazione adsl diversa da quella prevista, oltre frequenti disconnessioni modem da ottobre 2023 ad oggi, con fruizione parziale del servizio Adsl. Contesta altresì, il malfunzionamento della linea fissa con interferenze nelle chiamate in uscita e in entrata e la non corretta informazione fornita dall’operatore del servizio 187 in ordine alla gratuità del modem Tim Hub, circostanza che lo avrebbe indotto all’acquisto del dispositivo. In ragione di quanto esposto, chiede la restituzione delle rate del modem Tim Hub indebitamente pagate, oltre che tutti gli indennizzi configurabili nel caso di specie, compresa la mancata risposta ai reclami ed il rimborso spese di procedura. Quantifica la richiesta in € 800,00.

L’operatore TIM ha depositato ai sensi dell’art. 16/2co. del Regolamento memorie difensive a cui si riporta integralmente. Eccepisce la infondatezza in fatto ed in diritto delle lamentele presentate dall’utente e conseguentemente chiede il rigetto integrale della istanza per infondatezza in fatto ed in diritto. Nel

merito l'operatore sostiene che alcun inadempimento contrattuale può essere mosso alla società convenuta, confermando la correttezza e la congruità degli addebiti in fattura poiché conformi al contratto sottoscritto dall'istante. L'infondatezza della domanda è confortata dall'assenza di reclami. L'unico reclamo presente è datato 04.01.2024 (un anno dopo l'attivazione del servizio) dunque tardivo rispetto anche ai termini posti dalla normativa per la contestazione delle fatture ai sensi dell'art. 23 delle C.G.A. ed inefficace ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, poiché l'utente ha presentato istanza di conciliazione il giorno successivo (05.01.2024), dunque il giorno immediatamente successivo alla data di reclamo, rinunciando implicitamente alla risposta conseguente il reclamo presentato. Eccepisce ancora la genericità delle contestazioni e la mancata allegazione di prove a sostegno di quanto assunto da controparte, ivi compresa la copia della proposta commerciale cui aveva aderito, limitandosi a contestare generici addebiti e difformità nella fatturazione. A sostegno della propria tesi difensiva, la TIM richiama l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM in tema di disservizi indennizzabili, e in particolare la delibera 69/11/CIR ove si precisa che qualora l'utente non provi di avere inoltrato un reclamo all'operatore "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore" In assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione". Viene richiamata anche una recente definizione del Co.re.com. Puglia e una recente pronuncia del Corecom Calabria sulla necessità di segnalazione del disservizio (delibera n. 23/2020). L'operatore afferma ancora che sebbene l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, del pari è onere del cliente segnalare il problema. In assenza di reclami scritti o telefonici, come nel caso di specie, le richieste dell'istante non possono essere accolte. Conferma in tal senso è data dall'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons. L'operatore contesta anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto deve prendersi atto che l'utente ha esperito il primo reclamo scritto in data 04.01.2024 proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 05.01.2024, non attendendo, dunque i tempi di risposta contrattualmente previsti. 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 (Determina Corecom Puglia n. 60/23) L'operatore conclude per il rigetto integrale della istanza.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta e letti gli atti, ritenuti soddisfatti i requisiti di ammissibilità e procedibilità della istanza presentata dall'utente, si ritiene che da quanto è emerso in istruttoria, l'istanza non è meritevole di essere accolta per i motivi qui di seguito indicati. Preliminarmente si deve rilevare la genericità delle contestazioni formulate. La mancata allegazione di copia del contratto, ed invero di qualsiasi altro elemento probatorio, impedisce a Codesto Organismo di valutare la sussistenza dei disservizi lamentati. In tal senso, e per conforme orientamento, non può essere accolta la domanda in cui l'istante contesti addebiti e chiedi indennizzi, qualora le richieste non siano accompagnate da alcuna documentazione di corredo (Agcom delibere nn. 161/16/CIR, 163/20/CIR, 165/20/CIR, 230/20/CIR, 64/21/CIR Corecom Umbria Delibera n. 52/2021). L'assenza, poi, di formali reclami, sia telefonici che per iscritto, impedisce il riscontro anche cronologico dei fatti, rendendo impossibile accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio (Agcom delibere nn. 114/18/CIR, 161/16/CIR, 165/20/CIR; Corecom Umbria Delibera n.18/2021;44/2022), oltre che effettuare una qualunque eventuale quantificazione di indennizzi. In conclusione, la richiesta di indennizzo così formulata andrà integralmente rigettata per l'evidente insussistenza dei presupposti di fatto e di diritto. Per la motivazione del rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 01/02/2024, 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  
ALFREDO AURILIO