



DETERMINA Fascicolo n. GU14/662281/2024

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 12/02/2024 acquisita con protocollo n. 0042500 del 12/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: addebito tre interventi di assistenza telefonica, in data 6.9.23, 4.10.23, 18.10.23, inseriti il primo nella fattura di ottobre, il secondo ed il terzo in quella di novembre. Il cliente aveva chiamato il 187 per segnalare dei guasti e si è visto addebitare 29, 95 euro per assistenza telefonica. Richiesta indennizzo € 1.000,00.

Posizione dell’operatore: rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

Alla luce delle argomentazioni addotte dalle parti nei rispettivi atti introduttivi e relative allegazioni documentali, si motiva quanto segue. L’istante contesta l’addebito in fattura di n. 3 richieste di assistenza, effettuate attraverso il 187. Controparte, rileva che l’addebito è relativo a contributo assistenza telefonica hardware/software poiché l’apparecchio modem, di proprietà dell’istante, aveva delle impostazioni errate. Al contempo controparte eccepisce che ai sensi dell’art. 23 delle Condizioni Generali di abbonamento Tim l’istante avrebbe dovuto formalizzare reclamo entro la data di scadenza della fattura. Cosa di cui non vi è traccia e che avrebbe sostanziato anche un possibile servizio non richiesto. Pertanto, attesa la insufficienza della documentazione attorea, considerato che l’istante avrebbe dovuto contestare gli importi in fattura entro la

relativa data di scadenza pena la accettazione degli stessi, non si ravvedono ragioni in fatto o in diritto per l'accoglimento della domanda di indennizzo. Il valore del decisum è da considerarsi pari a € 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 12/02/2024, 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
Vincenza Vassallo