



DETERMINA Fascicolo n. GU14/672613/2024

**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 05/04/2024 acquisita con protocollo n. 0099576 del 05/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: Interruzione improvvisa linea fissa Fibra con annessi servizi accessori. Risposte fuorvianti e discordanti dai vari operatori dell’assistenza. Continui accessi tecnici nessuno risolutivo. Passaggio necessario a nuovo operatore con perdita del numero storico e inutilizzabilità del decoder imposto. Disdetta in sede di reclamo del 17/08/23 ID 9-650037432140. Attuali addebiti inviati da TIM. Risoluzione necessaria, per colpa del gestore. Richieste: Indennizzi relativi a interruzione linea voce e dati interruzione servizi accessori a pagamento interruzione servizi gratuiti perdita numerazione storica mancata e risposta a reclamo doppia fatturazione storno di addebiti imputati post disdetta. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0.

Posizione dell’operatore: In merito ai disservizi tecnici lamentati si evidenzia l’assenza di reclami inoltrati dall’istante, infatti anche dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta per i disservizi de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Pertanto si chiede di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

Motivazione del provvedimento: Alla luce delle argomentazioni addotte negli atti introduttivi si motiva quanto segue. L'istante lamenta generici malfunzionamenti della linea telefonica a seguito dei quali ha disdetto il relativo contratto con l'operatore, senza però dare prova di reclami rivolti allo stesso. L'operatore a sua volta eccepisce che durante tutta la durata del rapporto contrattuale l'unica segnalazione ricevuta dall'istante è relativa alla richiesta di disdetta del contratto, evasa in data 28/09/2023. La genericità delle doglianze addotte dall'istante, non suffragate da reclami rivolti nei confronti dell'operatore, come da consolidato orientamento non sono atte a produrre una responsabilità in capo all'operatore stesso. Quest'ultimo durante la durata del rapporto contrattuale ha l'onere di intervenire tempestivamente per la risoluzione del malfunzionamento ma a seguito di tempestiva segnalazione ad opera dell'utente, non essendoci alcuna presunzione di conoscenza in capo all'operatore. Tutto ciò premesso non si ravvisano profili di responsabilità in capo alla parte convenuta e si rigetta della domanda dell'istante. Il valore del decisum è pari a € 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 05/04/2024, 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