



DETERMINA Fascicolo n. GU14/694027/2024

**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 25/07/2024 acquisita con protocollo n. 0205652 del 25/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’utente XXX, codice fiscale XXX, rappresentata da XXX, lamenta “in seguito all’attivazione della fibra disservizi prolungati e addebiti per interventi di manutenzione senza fornire elementi utili a valutare il periodo nel quale detti disservizi si sarebbero verificati, la natura dei disservizi e quindi se essi hanno riguardato la linea voce o la linea dati e la durata dei disservizi.

Posizione operatore: L’operatore Telecom Italia S.p.A.(di seguito Telecom) si costituiva tempestivamente in giudizio eccependo, tra l’altro che l’istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo scritto in merito alle doglianze oggetto della presente procedura e, quindi, la medesima parte istante non ha assolto all’onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario. Richiamava il consolidato orientamento dell’AGCOM e concludeva per il rigetto dell’istanza.

Motivazione del provvedimento: L’istanza è infondata e va pertanto rigettata. Sulla scorta di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’utente, non meritano accoglimento, atteso che l’istanza, non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento e, così come

formulata, si prospetta gravemente carente, sotto il profilo sostanziale, della dovuta documentazione inerente la contestazione mossa. Ed infatti, in merito alla domanda, è da evidenziare che la stessa si sostanzia in una generica richiesta di riconoscimento degli indennizzi in relazione a non meglio precisati disservizi. La documentazione prodotta, tuttavia, non dimostra che la contestazione sia stata preliminarmente formulata all'operatore; non vi sono elementi che consentano di individuare il periodo e la durata dei disservizi e la loro natura, né che le ulteriori deduzioni proposte siano ammissibili ai sensi dell'art. 14 della Delibera Agcom Allegato An. 347/18/Cons. Infatti, se è vero che il disservizio, oltre che in forma scritta, può essere segnalato anche telefonicamente, vero è anche che, in tali ipotesi, dall'Operatore vengono aperti dei ticket ai quali è assegnato un codice identificativo. Ebbene, nel caso in esame, l'utente, non ha fornito alcuna prova in merito alle segnalazioni effettuate. La parte, quindi, non ha fornito alcun elemento probante nell'ambito della presente procedura, oltretutto omettendo anche di indicare in modo compiuto le segnalazioni telefoniche cui fa riferimento. Orbene, la mancata prova da parte dell'utente di aver sollecitamente segnalato all'Operatore le problematiche inerenti i disservizi rende, di per sé inammissibile la domanda proposta.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 25/07/2024, 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