

DETERMINA Fascicolo n. GU14/43064/2018**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 09/11/2018 acquisita con protocollo n. 0187673 del 09/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante : In data 13.11.2017, l’Istante ha stipulato con la convenuta società un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento all’immobile presso il quale la medesima dimora in XXX (XXX), al XXX, contestualmente aderendo all’Offerta “Tim Smart Fibra”, comprensiva di servizio Internet “Smart Fibra +” senza limitazioni, servizio accessorio “Tim Vision”, chiamate verso rete fissa e cellulari nazionali con scatto alla risposta, il tutto per il complessivo importo mensile di €25,90 e contributo di attivazione gratuito in promozione. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, la Sig.ra XXX è stata contattata dagli operatori della convenuta compagnia che, dopo aver augurato all’utente il consueto “benvenuto” nei servizi Tim, hanno, al contempo, rappresentato di necessitare di un ulteriore e indefinito periodo per procedere all’attivazione della nuova linea telefonica, fornendo nell’occasione risposte meramente evasive. Tuttavia, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione dell’emarginato contratto, nonostante reiterati solleciti avanzati da parte della Sig.ra XXX, in assenza di qualsivoglia comunicazione da rendere nel rispetto degli oneri informativi, la convenuta società - del tutto immotivatamente - non ha ancora provveduto all’attivazione della suddetta utenza telefonica. A tal proposito, si segnala che, ad oggi e durante il lasso di tempo sopra evidenziato, l’odierna non può - e non ha potuto per il progresso - godere, in riferimento all’indirizzo sopra specificato, di alcun accesso alla rete internet né ha potuto beneficiare del servizio di fonia richiesto né tanto meno gli è stata concessa la possibilità di fruire dei

servizi “Tim Vision” contemplati nell’offerta in abbonamento. Inutile rappresentare che il grave e persistente inadempimento contrattuale della convenuta società ha arrecato – e tutt’ora arreca - un’inevitabile pregiudizio all’utente, la quale non può godere pienamente dell’immobile in cui dimora per la totale assenza del servizio internet e fonia esclusivamente imputabile all’operatore in rassegna.

La posizione dell’operatore: TIM SpA con nota e memoria depositata in data 08.06.2020, in via preliminare ha eccepito una discordanza tra formulario CORECOM di prima Istanza ed il formulario oggetto della II Istanza. Infatti, la prima istanza parla di mancata attivazione in V. XXX, mentre il presente formulario AGCOM parla di mancata attivazione in V. XXX. Ha, pertanto concluso per l’inammissibilità della domanda dell’istante per assenza del tentativo obbligatorio di conciliazione, ed in subordine per il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti perché infondate sia in fatto che in diritto.

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che la domanda dell’istante non è ammissibile, in quanto non presente nell’istanza UG presentata in sede di conciliazione. La domanda di definizione si pone pertanto come domanda nuova rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell’Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell’intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). Nel caso di specie il verbale di mancato accordo del 05/10/2018 è relativo al formulario UG avente ad oggetto la mancata attivazione in Via XXX, mentre nel formulario di definizione si chiede la mancata attivazione in V. XXX. Ne consegue, pertanto, che non si riscontra alcun procedimento di conciliazione relativamente a quanto richiesto nella presente procedura, per cui appare evidente che l’istanza è palesemente inammissibile ex Art. 14 , n.3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche "A pena di irricevibilità, l’istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all’articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione ".

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l’istanza dell’utente XXX, del 09/11/2018, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, 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.

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