



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/142475/2019**

**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 28/06/2019 acquisita con protocollo n. 0284082 del 28/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX ha presentato istanza di definizione in seguito al tentativo di conciliazione espedito negativamente. Il Sig. XXX nella prima quindicina del mese di ottobre 2018 ha ricevuto una chiamata da parte di un consulente della TIM S.p.A., in merito ad un’offerta vantaggiosa per la propria società XXX di XXX & C. s.a.s. Il consulente recatosi presso la sede dell’istante propose la portabilità da Fastweb a Tim S.p.A. con ISDN multi-numero e ADSL inclusa. L’istante firmò la proposta senza aver mai avuto copia del contratto. Nel mese di dicembre 2018, l’istante non vedendosi attivare il servizio ADSL e il multi-numero (XXX) contatta il servizio clienti TIM (segnalazione n° 1-11590457418) per informare della mancata attivazione del servizio richiesto e di aver ricevuto una SIM voce con numerazione XXX di cui non aveva fatta richiesta. In data 8 gennaio 2019 riceve la fattura n. XXX32 di euro 292,80 nella quale veniva addebitato il costo di un Modem TIM per NIP/ULL mai richiesto. In data 21 gennaio 2019, l’istante riceve la fattura riferita al costo dell’invio della scheda SIM mai richiesta. L’istante reclama la ritardata attivazione dell’ADSL protrattasi per circa 2 mesi per cui provvede a citare diversi reclami ai quali dichiara di non aver avuto risposta. L’istante chiede pertanto diversi indennizzi: 1) € 900,00 per il ritardo nell’attivazione dell’ADSL, 2) un indennizzo pari a Euro 307,50 per la mancata attivazione del servizio multi-numero, 3) l’indennizzo per l’attivazione della Sim di € 25,00, 4) l’indennizzo per la mancata risposta a reclami pari a €

215,00 e 4) lo storno della fattura n. XXX32 di importo pari a € 292,80 per l'addebito del Modem Tim.

La Tim S.p.A. ha depositato le proprie memorie e diversa documentazione in data 07.04.2021. Tale documentazione non può, tuttavia, essere presa in considerazione, in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'art. 16, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS e, quindi, irricevibile, in quanto ben oltre il termine di 45 gg. assegnato, decorrente, nella fattispecie in esame, dalla comunicazione di avvio del procedimento in data 23/12/2020.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte per la genericità e la indeterminatezza delle richieste a supporto. Difatti non risulta provata la richiesta di cui al punto 1); nel qual caso, l'istante lamenta la mancata attivazione del servizio di connessione Adsl, disservizio che comunica con segnalazione n. 11590457418 di cui tuttavia non allega alcuna prova, pertanto non è possibile individuare l'arco temporale per la quantificazione dell'eventuale disservizio patito. Medesimo discorso per la richiesta di cui al punto 2) e 3) di cui non è possibile quantificare un eventuale indennizzo. Pertanto ex art. 2697 codice civile (onere della prova) non è possibile riconoscere indennizzi. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero. Per quanto concerne la richiesta di cui al punto 4) circa la mancata risposta al reclamo non risulta accoglibile per la carenza di prove a supporto della domanda principale pertanto è da essa assorbita nel rigetto. Lo stesso storno di fattura non è possibile riconoscerlo, in quanto non è prodotta in atti alcuna fattura de quo;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 28/06/2019, 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