

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/21353/2018****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 24/09/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente sig. XXX, codice fiscale XXX, presentava in data 24/09/2018 l’istanza ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente Numero utenza/IMEI:

XXX, dichiarava che a seguito di passaggio al servizio Fibra si verificava la circostanza di perdita della numerazione con relativa assegnazione del nuovo numero XXX A fronte di tale disagio, quindi, provvedeva ad inviare reclamo all’operatore recante data 26.06.2018. Le richieste dell’utente, dunque, sono sinteticamente rappresentate come segue: 1. Indennizzo per perdita del numero; 2. Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26/06/2018;

L’operatore TIM SPA con propria memoria difensiva depositata nei termini all’interno del fascicolo documentale rappresentava che dalle verifiche effettuate negli applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso alla Telecom Italia, l’utenza in contestazione risulta cessata in data 28.04.18 a fronte della richiesta di disdetta pervenuta a mezzo raccomandata A/R del 23.03.18. Per tale motivo, riteneva del tutto infondata la richiesta dell’istante relativamente all’indennizzo per perdita della numerazione. L’operatore, inoltre, riteneva infondata anche la richiesta circa la mancata risposta al reclamo, in quanto dalla documentazione in atti, non

appariva l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta per le doglianze de quo. Parimenti, non risultava agli atti alcun elemento che avrebbe potuto ricondursi neanche, ad eventuali reclami telefonici.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie, l'utente lamenta la perdita della numerazione a seguito del passaggio con relativa assegnazione del nuovo numero XXX. A fronte di quanto detto, le richieste dell'utente possono essere così rappresentate: 1. Indennizzo per perdita del numero; 2. Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26/06/2018. In considerazione degli elementi probativi depositati le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito specificato. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero. In merito all'indennizzo per perdita del numero di cui alla richiesta al punto 1, non è possibile prevedere - ex art. 2697 codice civile - alcun indennizzo a causa della carenza probatoria di elementi a supporto della predetta richiesta. In merito all'indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui alla richiesta al punto 2, la richiesta dell'utente non risulta meritevole di accoglimento, in quanto è assorbita dal rigetto della domanda principale per la carenza di elementi probatori ex art. 2697 del Codice Civile;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 24/09/2018, 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