



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/144604/2019**

**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 della società XXX, del 04/07/2019 acquisita con protocollo n. 0292220 del 04/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX, titolare della ditta XXX, ha presentato istanza di definizione in seguito al tentativo di conciliazione esposto negativamente. L’utente era titolare di un’utenza telefonica nei confronti della società Tim S.p.A. con n. XXX. In data 30/09/2018 decide di recedere dal contratto inoltrando a mezzo pec al gestore la richiesta di disdetta. Con successivo fax inoltrato in data 07/02/2019, l’istante sollecita il recesso dell’utenza in quanto asseritamente non avvenuto. Richiede l’annullamento della pretesa creditoria, un indennizzo pari a Euro 600,00 per mancata risposta ai propri reclami e tardiva lavorazione della disdetta.

La Tim S.p.A. ha depositato le proprie memorie e un estratto conto 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: In considerazione di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza viene rigettata. L'istante richiede un indennizzo per mancato riscontro a reclami, ma in realtà non vi sono reclami segnalati, in quanto vengono allegati unicamente la richiesta di disdetta e il successivo sollecito alla disdetta, non allega fatture ricevute per l'annullamento della pretesa creditoria. In tal caso non assolve all'onere della prova di cui all'art. 2697 codice civile pertanto, non risulta accoglibile la richiesta di indennizzo. L'utente ha chiesto altresì un indennizzo per la "mancata lavorazione della pratica di disdetta del contratto". Tale richiesta non risulta riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, né desumibile per analogia ad altre fattispecie. Infatti la stessa non può ricondursi ad un'ipotesi di inadempimento del contratto né a difetto di standard di qualità di servizi resi. Gli indennizzi possono essere considerati una "penalità di inadempimento", e anche qualora non espressamente previsti per essere liquidati devono essere ancorati ad obblighi rimasti inadempiti da parte degli operatori. Nel caso di specie l'istante non ha lamentato alcun disservizio a seguito della cessazione del rapporto, pertanto non si ravvisano i presupposti per poter disporre la liquidazione di un indennizzo nei termini di cui alla richiesta formulata dall'utente. Il disagio eventualmente patito dall'istante è connesso all'emissione di fatture per somme asseritamente non dovute (con riconoscimento di un eventuale annullamento o rimborso se pagate), ma si ritiene che la ritardata lavorazione della risoluzione contrattuale, non comporti un disagio indennizzabile. L'utenza da quanto dichiarato dal gestore Tim S.p.A. si sarebbe chiusa in data 31/08/2018, ma l'istante non avendo allegato fatture, né le condizioni generali del contratto non è possibile quantizzare o stabilire lo storno della posizione creditoria. In assenza di prove ex art.2697 c.c. l'istanza è da rigettare, in tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 04/07/2019, 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