



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 40/2020

██████████ / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/70714/2019)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/11/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 18/01/2019 acquisita con protocollo n. 0023821 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società [REDACTED], rappresentata dall'utente [REDACTED] intestataria di un contratto di utenza business con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia mobile, ha lamentato disservizi su tutte le linee, oltre che ritardi nell'attivazione per tre schede. Con formulario UG, datato 19.09.2018, nei confronti di TIM S.p.A., si è rivolta al Co.re.com. di Basilicata, chiedendo la risoluzione del contratto senza costi o penali e l'azzeramento dell'eventuale posizione debitoria.

All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 15.01.19, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti.

Successivamente, in data 18.01.19, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove specificava che sulla linea in questione, sia voce che dati, nonostante i solleciti al 191, dopo tanti mesi, il servizio non era stato attivato e che anche su altre sim intestate a Someca vi erano disservizi.

L'utente dichiarava che la TIM emetteva ingiustamente a suo carico una fattura di € 1.700,00 e chiedeva:

- i) l'annullamento dell'intera posizione debitoria;
- ii) il rimborso o indennizzo di € 300,00.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 15.03.19, nella quale ha dichiarato che l'utenza in contestazione, associata ad altre 10 Sim ricaricabili, fa capo ad un contratto - del quale ha allegato copia - sottoscritto in data 28.01.2015 ed attivato il 4.02.2015.

Ha evidenziato la mancanza assoluta da parte della [REDACTED] di reclami circa il supposto ritardo nell'attivazione dell'utenza in contestazione, oltre che la totale assenza di riferimenti temporali sulla durata del ritardo.

Infine, ha evidenziato che il contratto è cessato nel novembre 2017, lasciando uno scoperto pari ad € 1.667,04 e che alcuna responsabilità può essere addebitata alla TIM S.p.A. Ha quindi concluso, chiedendo il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo, non può che rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza presentata dall'utente. Infatti, la [REDACTED] si limita a lamentare in modo impreciso disservizi, ritardi di attivazione e mancata attivazione di schede delle quali non offre alcun dettaglio.

Il dato temporale, poi, è del tutto assente da parte dell'istante che non ha fornito alcuna data, né iniziale, né finale dei disservizi lamentati e dei relativi reclami proposti.

Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare la generica rappresentazione dei fatti. L'estrema genericità sulle circostanze del caso, sulla natura e durata dei disservizi patiti, rende la domanda assolutamente indeterminata e perciò la stessa non può trovare accoglimento.

È orientamento costante dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (v. ex multis delibera n. 3/11/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 03/11/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

