



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**corecomsicilia**  
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 61/2019

XXXX XXXX / TIM SpA  
(Kena mobile)  
(GU14/137742/2019)

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 16/17/2019;

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. 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 la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2 , successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.); Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 18/06/2019 acquisita con protocollo n. 0266168 del 18/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



### **1. La posizione dell'istante**

L'istante Sig.ra XXXX XXXX lamenta dei disservizi sulla linea e la cessazione della stessa a causa di continui guasti che determinavano il mancato pagamento di alcune fatture. Pertanto richiede un congruo indennizzo per i disagi patiti, valutato in 3000,00 euro.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Telecom Italia spa non riscontra segnalazioni di reclamo per guasti risolti oltre il limite consentito ed evidenzia che la sospensione della linea è stata dovuta alla morosità accumulata dalla stessa istante. Pertanto respinge ogni addebito evidenziando una posizione di morosità di quasi 1300,00 euro.

### **3. Motivazione della decisione**

L'istante a supporto delle sue lamentele sui disservizi occorsi sulla linea telefonica in uso, non ha allegato alcuna memoria che ne comprovi la effettiva segnalazione al gestore. Nella stesura del formulario, sempre l'istante ammette, tra l'altro, che la linea è stata sospesa a causa della presenza di morosità a suo dire in parte e successivamente sanata. Il gestore ribadisce che non ci sono in carico al sistema di rilevazione aziendale reclami su guasti e disservizi che possano far presupporre una mala gestione dell'utenza, ma casomai riconduce le temporanee sospensioni del servizio, al ritardo nel pagamento delle fatture, da parte della cliente. Tale stesso motivo di ritardo ed omissione del pagamento delle fatture, ha determinato la definitiva sospensione del servizio. A seguito di udienza nel tentativo di trovare un accordo tra le parti, le stesse non hanno modificato le proprie tesi. In ragione della ricostruzione degli eventi ed in mancanza di qualsiasi memoria esplicativa da parte dello stesso istante, ivi compresi i riscontri ai reclami ed ai pagamenti - anche se parziali e ritardati - a suo dire effettuati, viene respinta la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, mentre non si esprime alcuna valutazione circa la posizione di morosità pendente per eguale carenza di documentazione a supporto che dia la possibilità di avere un quadro completo della reale situazione in atto.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In ragione della ricostruzione degli eventi ed in mancanza di qualsiasi memoria esplicativa da parte dello stesso istante - Sig.ra XXXX XXXX - ivi compresi i riscontri ai reclami ed ai pagamenti - anche se parziali e ritardati - a suo dire effettuati, viene rigettata la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, mentre non si esprime alcuna valutazione circa la posizione di morosità pendente per eguale carenza di documentazione



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

a supporto, che dia la possibilità di avere un quadro completo della reale situazione in atto.

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 salva 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.

Palermo, 16 Dicembre 2019

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone*

I COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Mariano EQUZZI

Dott. Alfredo INIZIO

Avv. Antonio VECCE