

DELIBERA N. 44/2022

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/483193/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 06/12/2022;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 14/12/2021 acquisita con protocollo n. X del 14/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle linee di tipo affari delle linee XX, 0XX5, 0XX07, 0XX052, 0XX25, X/X, X/X, X/X, 075/X, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) dal gennaio 2018 si sono verificati disservizi che hanno interessato sia la linea voce che dati;

b) i reclami al 191 non hanno sortito effetti.

In base a tali premesse, chiede:

I) cessazione di tutte le utenze;

II) storno dell'insoluto;

III) indennizzo per disservizi, quantificato in euro 2000;

III) indennizzo per mancata risposta ai reclami, quantificato in euro 800;

IV) 200 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, che nei sistemi Tim non sono presenti segnalazioni di malfunzionamento, né scritte né telefoniche, né sono stati prodotti reclami.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta: l'istante lamenta malfunzionamenti occorsi alle linee voce e dati, tuttavia non è stato depositato alcun reclamo scritto, né, con riguardo ai dichiarati reclami telefonici, sono stati offerti agli atti elementi tali da rendere verosimile l'effettuazione di segnalazioni, tenuto conto che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo.

Secondo il costante orientamento dell’Autorità, pertanto, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema.

L’assenza, pertanto, della prova di segnalazioni scritte o telefoniche impedisce il concretizzarsi del presupposto per l’accoglimento dell’istanza (delibera Agcom 86/18/CIR).

DELIBERA

il rigetto dell’istanza presentata dall’Istituto delle XX X X X, via X, X – X X, nei confronti dell’operatore Tim SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 6 dicembre 2022

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli