



DETERMINA Fascicolo n. GU14/538529/2022

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 13/07/2022 acquisita con protocollo n. 0217937 del 13/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante afferma: chiediamo un valore sui 2000 euro per il danno arrecato e il protrarsi di questa situazione; Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 13/07/2022, Data perdita numerazione: 13/07/2022).

L’operatore TIM SpA: il rigetto delle domande avanzate dall’istante in quanto infondate in fatto ed in diritto, per la sua genericità.

MOTIVAZIONI: Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento Allegato A alla Delibera 353/19/CONS ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da parte dell’istante e alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste così come formulate non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati. In riscontro a quanto depositato dall’istante, bisogna partire dal fondamentale presupposto che le doglianze poste in essere dall’utente sul Numero utenza/IMEI: XXX, non sono supportate da idonea documentazione probatoria, che non consentono alcuna puntuale e serena decisione. L’istante si limita sic et simpliciter ed in modalità del tutto telegrafica a notificare di un avvenuto disservizio. Le carenze documentali della vicenda in esame, non hanno consentito di soddisfare le richieste così come articolate nell’istanza in relazione al lamentato disservizio sull’utenza indicata, affinché si possa calcolare il giusto indennizzo da

applicare. Si ricorda che in capo all'utente, vige l'onere probatorio di dimostrare quanto eccepito nei propri scritti difensivi; nel caso in specie, l'istante si limita alla descrizione generica di fatti, lamentando disservizi e malfunzionamenti, senza allegare nessuna documentazione a supporto ai fini della definizione della presente controversia. Di contro, le memorie di TIM Spa, in modo particolareggiato e con dovizia di mezzi, sono risultate fondate, sollevando così da qualsiasi responsabilità l'operatore nei confronti dell'istante, chiarendo modalità e comportamenti dai quali si evince che nessuna irregolarità è rappresentata nei confronti dell'utente. Di conseguenza, le mancate e necessarie allegazioni documentali della parte istante, non hanno consentito la verifica di quanto contestato, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., rinunciando addirittura ai due termini per il deposito delle proprie memorie per controbattere le eccezioni sollevate dall'operatore. Inoltre, altro punto nodale da evidenziare per il disservizio lamentato, è la circostanza che l'istante non ha prodotto in atti nessuna pec di reclamo descrittiva dei lamentati disservizi, l'unica pec di cui si fa riferimento, il cui testo e l'invio regolare della stessa non è accertato in atti dall'utente, è quella dell'11.05.2022, riscontrata nel corpo delle memorie difensive di TIM Spa, la cui società, nella sostanza non ha avuto neanche il tempo di rispondere, in quanto nello stesso giorno è stata attivata l'istanza di conciliazione. Tanto premesso, argomentato e spiegato, si dispone il rigetto dell'istanza di definizione. 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 13/07/2022, 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