

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/50997/2018****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 dell’utente XXX, del 27/11/2018 acquisita con protocollo n. 0208780 del 27/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE DELL’UTENTE** L’utente, titolare della linea fissa recante il numero XXX, per i servizi fonia e dati, lamenta la totale assenza dei suddetti servizi a seguito della illegittima disattivazione effettuata dall’operatore sull’utenza in oggetto. Nello specifico, l’utente eccepisce il pagamento parziale delle fatture contestate e di conseguenza l’illegittima disattivazione di tutti i servizi. Asserisce, infatti, l’utente che, fermo restando l’obbligo di preavvisare l’utente, l’operatore può disporre l’interruzione esclusivamente del servizio oggetto di mancato pagamento. Nel caso di specie, non sussiste il presupposto legittimante la sospensione: In forza dell’articolo 5, comma 2, del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS il quale stabilisce che “non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia (...)”. Venivano inviati reclami in data 26/02/2018, 20/06/2018, rimasti privi di riscontro, ma i servizi venivano ripristinati dall’operatore solo in data 01/04/2018. Alla luce di quanto sopra, l’utente chiede liquidarsi l’indennizzo per illegittima disattivazione dei servizi regolarmente saldati dal 15/02/2018 al 01/04/2018 e l’indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti. Il tutto, oltre spese di lite, per un totale di euro 1000 **PROCEDURE - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0 -**

Disservizi segnalati: 1. XXX Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 15/02/2018, Data riattivazione: 01/04/2018) Si dà atto che l'utente ha sot

**POSIZIONE DELL'OPERATORE** Nelle memorie difensive l'operatore eccepisce la legittimità del distacco in quanto effettuato a seguito di morosità del cliente. Peraltro, la stessa eccepisce che il distacco sarebbe stato effettuato solo in data 01/03/18 con immediata riattivazione della linea in data 02/03/18. **SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA** Nel corso del giudizio venivano depositate note esclusivamente dall'operatore. In data 16/05/22, veniva depositata richiesta istruttoria affinché l'istante documentasse la propria domanda, in quanto nel fascicolo non era presente alcun documento a sostegno dell'istanza. Nessun documento veniva però depositato. Veniva fissata l'udienza istruttoria per la data del 06/06/22 che si concludeva con esito negativo.

**MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO** Sulla base dell'istruttoria svolta dall' avv. XXX, l'Istanza, così come proposta, non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. Nel fascicolo telematico non è presente alcun documento a sostegno delle tesi attoree. Inoltre, l'istante non ha depositato memorie tese a confutare le eccezioni dell'operatore. Infine, nonostante idonea richiesta istruttoria, neanche in un secondo momento, l'attore ha presentato qualche utile documento. Alla luce di quanto sopra esposto, la domanda risulta, quindi, totalmente priva di sostegno probatorio. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente chianese marilù, del 27/11/2018, 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