



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/715688/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -  
TIM SpA (Telecom Italia, 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, delibera n. 194/23/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 SRLS, del 14/11/2024 acquisita con protocollo n. 0300566 del 14/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: sono comparsi in udienza l'avv. XXX e l'operatore Tim avv. XXX e non si è raggiunto alcun accordo. L'istante lamenta dal mese di Giugno 2023 un malfunzionamento legato alla connessione internet con assenza totale in alcune ore della giornata. In ragione di quanto esposto chiede indennizzo per il malfunzionamento della linea internet.

Posizione operatore: l'operatore Tim ha provveduto a depositare le memorie difensive con le quali ha affermato che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, la linea telefonica oggetto di contestazione risulta cessata in data 15/12/2023 per NP, per cui le doglianaze dell'istante che il disservizio persiste ancora oggi è del tutto infondata. In merito ai disservizi tecnici lamentati ha evidenziato l'assenza assoluta di reclami inoltrati dall'istante in tutto l'arco di vigenza dell'utenza in TIM, infatti anche dalla documentazione in atti non

vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta per i disservizi de quo nel periodo indicato dall'istante. Chiede il rigetto delle richieste effettuate dall'utente.

Motivazione del provvedimento: letti gli atti e ritenuti soddisfatti i requisiti di procedibilità dell'istanza si ritiene che da quanto emerso in istruttoria, la stessa non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito indicati. Preliminarmente si rileva la genericità delle contestazioni formulate; la mancata allegazione di un reclamo relativo al periodo di malfunzionamento della linea indicato dall'istante ovvero da giugno 2023 oltre che la mancata allegazione di qualsiasi elemento probatorio impedisce di valutare la sussistenza dei disservizi lamentati. Non può essere, pertanto, accolta l'istanza qualora le richieste non siano accompagnate da alcuna documentazione di corredo (Agcom delibere 161/16/CIR; 163/20CIR). Anche la richiesta per mancata risposta al reclamo del maggio 2024, enormemente tardivo rispetto alla problematica segnalata non si ritiene meritevole di accoglimento in quanto tardivo, sei mesi dopo, anche rispetto alla cessazione della linea quando il reclamo è stato avanzato per un malfunzionamento di un utente non più cliente Tim a rapporto contrattuale chiuso. In conclusione, la richiesta di indennizzo va rigettata. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum si intende pari a 0.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX SRLS, del 14/11/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
Vincenza Vassallo