



DELIBERA N. 10/DEF.

***** / TIM ***** (GU14/578387/2023)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 23/05/2023;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di MARIA CONCETTA ABENAVOLI del 12/01/2023 acquisita con protocollo n. 0008599 del 12/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza, l'utente lamenta: 1) ripetuti malfunzionamenti del servizio lungo l'anno 2017 (*"cadeva ripetutamente la linea ed era impossibile utilizzare il servizio Voce ed il servizio Dati. Disservizio che non veniva risolto nonostante 4 interventi tecnici"*); a seguito di ciò *"l'istante decideva di recedere dal contratto"*); 2) di essere recentemente stata contattata da una società per il recupero di un presunto credito di euro 314,00 per il mancato pagamento di fatture, quando in precedenza non aveva mai ricevuto alcuna richiesta al riguardo.

Nell'istanza si chiede la somma di 400 euro e in particolare: 1) l'annullamento dell'insoluto esistente; 2) il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a cura e spese del gestore; 3) l'indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica, nonché per il disagio subito.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria difensiva, Tim rileva quanto segue: 1) il nominativo corretto dell'intestatario della linea telefonica è *****; 2) la linea telefonica risulta cessata in data 04.04.2017; 3) la controversia risulta già gestita con II Istanza di ottobre 2017 e verbale del 14.05.2018; 4) l'istante ha ricevuto un indennizzo di € 200,00 ed è stata stornata la posizione debitoria.

Alla luce di quanto esposto, la resistente chiede l'archiviazione del procedimento per cessata materia del contendere o, nel merito, di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni, perché infondate in sia in fatto che in diritto; in subordine si chiede al massimo di riconoscere l'indennizzo di cui sopra, calcolato secondo la normativa vigente.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva che dal documento di riconoscimento allegato all'istanza si evince, per come segnalato dalla resistente, che il cognome dell'Utente è "*****" e non "*****"; tuttavia, trattandosi di errore materiale che non incide sulla decisione da assumere, si ritiene di procedere nel merito per non appesantire il procedimento.

1) Per quanto concerne l'annullamento della posizione debitoria e il ritiro della pratica dalla società incaricata da Tim per il recupero del credito, le memorie difensive dell'Operatore (non contestate da parte istante che non utilizza lo strumento, le memorie di replica, previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura) e la

documentazione prodotta, attestano che le tutte le fatture sono state annullate, compresa quella del maggio 2017 con scadenza 19 giugno, e che il recupero del supposto credito non è stato più affidato ad alcuno. La richiesta di archiviazione di Tim che ne deriva non viene accolta in quanto la controversia deve essere decisa nel merito per altre fattispecie; 2) la richiesta d'indennizzo per malfuizionamento, in base all'istanza, alla memoria dell'Operatore, nonché alla documentazione prodotta da quest'ultimo (parte ricorrente non ne ha allegata nel corso di tutto il procedimento) la domanda dell'utente non può essere accolta. Ciò in quanto l'ipotetico malfuizionamento non viene provato in alcun modo da parte istante, la quale, come abbiamo già visto, nulla eccepisce rispetto a quanto asserito nelle memorie difensive nelle quali si contesta il malfuizionamento e sono contenuti i documenti probanti quanto affermato. D'altronde, l'art. 14 del Regolamento esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dall'utente *****;
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 23 maggio 2023

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
**Fulvio
Scarpino**

CN = Fulvio Scarpino
SerialNumber =
TINIT-SCRFLV67A03C352X