

DELIBERA N. 104/2021

**XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/194357/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX del 25/10/2019 acquisita con protocollo n. 0451066 del 28/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 25 ottobre 2019, l'Istante affermava di aver subito, nel periodo compreso tra il 9 gennaio 2019 ed il 4 febbraio 2019, un notevole disservizio, rallentamenti ed interruzioni sulla linea voce ed ADSL. I disservizi continuavano, seppur in maniera minore, anche successivamente alla data 4 febbraio 2019, momento in cui avveniva la sostituzione della linea ADSL con linea VNP. L'istante chiedeva il riconoscimento degli indennizzi previsti per le interruzioni ed i disservizi subiti, quantificando la propria pretesa nella complessiva somma pari ad € 3.000,00. L'istante non depositava memoria di replica.

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 1 novembre 2019. In particolare, l'Operatore ha precisato che l'Istante, nel periodo 3 gennaio 2019 – 2 febbraio 2019, ha presentato sei segnalazioni di disservizio, le quali sono state risolte nel termine massimo di due giorni e che, successivamente al 4 febbraio 2019 non si rinvenivano segnalazioni di disservizi o malfunzionamenti. Pertanto, l'Operatore chiedeva il rigetto della domanda presentata dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza, pur soddisfacendo i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. n. 203/18/CONS e succ. mod. ed int., deve essere rigettata nel merito nella misura in cui non risulta provata la segnalazione del disservizio e del malfunzionamento da parte dell'Istante, che si limita ad indicare i lassi temporali coincidenti con i disservizi ma non giunge a fornire e provare riferimenti dettagliati. Pertanto, posto che l'Istante non ha fornito prove in ordine all'an, al quantum ed al quomodo del verificarsi del malfunzionamento e delle interruzioni del servizio, l'indennizzo non può essere concesso in quanto non risulta possibile operare una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.

DELIBERA

Il rigetto delle domande proposte dall'Istante. 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.

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.

Milano, 1° dicembre 2021

IL PRESIDENTE