

**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