

DELIBERA N. 137/2021

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/288939/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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 XXXXXX XXXXXX del 08/06/2020 acquisita con protocollo n. 0243862 del 08/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 8 giugno 2020, l'Istante lamentava: a) la ritardata attivazione dell'offerta "Tim Super" richiesta in data 28 febbraio 2020 ed attivata solo in data 20 marzo 2020, con 20 giorni di ritardo; b) la ritardata attivazione, su due diverse utenze mobili, dell'offerta "Tim Super mobile" richiesta in data 28 febbraio 2020 ed attivata solo in data 17 marzo 2020, con 17 giorni di ritardo; c) la ritardata attivazione dell'offerta "Tim Unica" richiesta in data 28 febbraio 2020 ed attivata solo in data 27 aprile 2020, con 58 giorni di ritardo. L'Istante, dunque, chiedeva il riconoscimento degli indennizzi per la ritardata attivazione del servizio che quantificava nella complessiva somma pari ad € 840,00. Con memoria ritualmente depositata in data 25 luglio 2020, l'Istante confermava le proprie richieste.

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 8 giugno 2020. In particolare, l'Operatore ha precisato: a) la correttezza della condotta, anche in punto di fatturazione, assunta dall'Operatore; b) che "Tim Unica", "Tim Super" e "Tim Super mobile" sono piani tariffari e non servizi. Alla luce di tali considerazioni, l'Operatore chiedeva il rigetto della domanda presentata dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa 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. Nel merito: 1. le richieste relative al riconoscimento di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio non meritano accoglimento in quanto, da un lato, l'Istante non ha provato documentalmente la data di richiesta di attivazione e, dall'altro lato, le circostanze di fatto descritte non sono sussumibili nella fattispecie di ritardata attivazione del servizio in quanto l'Istante lamenta, come sottolineato dall'Operatore, un ritardo nell'attivazione non di un servizio bensì di un piano tariffario; 2. la domanda così come formulata dall'Istante non può essere riqualificata giuridicamente al fine di valorizzare i dati fattuali così da consentire una idonea ed adeguata tutela della posizione dell'Utente. Infatti, la domanda risulta sfornita di materiale probatorio per poter valutare approfonditamente le richieste dell'Istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto delle domande proposte dall'Istante.
2. 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, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE