



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 28

**XXX CACCAVARI / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/305225/2020)**

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies



Calabria

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX CACCAVARI del 14/07/2020 acquisita con protocollo n. 0302450 del 14/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: *“il mancato funzionamento della linea telefonica e dei servizi connessi, dal 25/12/2019 al 7/01/2020”*. Per il che, ha chiesto l'indennizzo per malfunzionamento del servizio.

Precedentemente ha promosso la procedura di conciliazione paritetica, conclusasi con il mancato accordo delle parti, giusta verbale del 30 giugno 2020.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, poiché infondate in fatto e in diritto.

Nel merito, ha richiamato l'art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, secondo cui: *“Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono (...)”* e, per dare attuazione a tale norma, l'operatore ha istituito il servizio clienti 187/191, per ricevere dagli utenti tutte le segnalazioni dei guasti.



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



Ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom, e per come specificato dettagliatamente dal comma 3 del predetto articolo. Ha stigmatizzato che nel periodo oggetto di contestazione risultano soltanto due segnalazioni, evase nei tempi previsti dalla normativa vigente. Non risultano altre segnalazioni di guasto e nemmeno reclami telefonici, dato che a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica; che, nel caso de quo, non si riscontra.

Ha rilevato, ancora, che in atti risulta un reclamo dell'8 gennaio 2020 "... successivo al ripristino dell'utenza, a cui la società convenuta ha dato tempestivo riscontro".

In conclusione, ha sostenuto che la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi, e che tale orientamento è confermato dalle delibere Agcom.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

La presente controversia riguarda il malfunzionamento della linea telefonica dal 25 dicembre 2019 al 7 gennaio 2020. In base all'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento, rubricato "segnalazioni guasti – riparazioni", il gestore è tenuto a ripristinare i disservizi di rete con la massima sollecitudine, e, comunque, entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso de quo, dall'esame del retro cartellino prodotto dalla resistente, tutte le segnalazioni, relative al periodo in contestazione, risultano chiuse, entro il termine previsto dalla vigente normativa. L'istante non ha fornito la prova della trasmissione di ulteriori segnalazioni e/o reclami. Non assume valore il reclamo prodotto dal ricorrente, giacché è stato trasmesso dopo la cessazione dell'asserito disservizio; precisamente l'8 gennaio 2020. E' acquisito, ormai, che le schermate dei sistemi telematici degli operatori sono considerate, a tutti gli effetti, elementi di prova, alla stregua di altra documentazione, per cui possono essere valutate per l'eventuale individuazione di responsabilità.

Concludendo, è vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato ricade sul gestore, ma è innegabile che sul cliente grava l'onere della sua segnalazione; in difetto, nessun addebito può affiorare in capo all'operatore. Di siffatto onere ne è ben consapevole l'utente/cliente, e non avendo egli (attuale ricorrente) provato le circostanze di fatto poste a fondamento della domanda, non può che disporsi il rigetto della stessa.

Per tutto quanto sopra:



Calabria

PRESO ATTO della proposta di decisione, 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 ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal XXX ,nei confronti della società Tim – Kena Mobile .
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.
Reggio Calabria, 25 febbraio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

O = Consiglio regionale della Calabria
C = IT