



DELIBERA N. 29

**XXX PRATICÒ / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/151031/2019)**

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 Assemblee 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 conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

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 PRATICÒ del 17/07/2019 acquisita con protocollo n. 0315241 del 17/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/346XXX, ha scritto: “ da giorno 15 marzo al 22 marzo 2019 e dal 27 marzo al 4 aprile 2019 la linea telefonica è stata interrotta e pertanto non è stato possibile per ben 17 giorni ricevere né effettuare telefonate, né utilizzare la rete internet”.

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. “il rimborso di quanto corrisposto a seguito del pagamento della bolletta relativa al periodo in questione (45,00 euro)”; 2. l'indennizzo per il disagio subito.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 15 luglio 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante. Nel merito, ha richiamato l'art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, a mente del quale: “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 le segnalazioni guasti dagli utenti. La stessa 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. In particolare, ha rappresentato che: “da verifiche effettuate nel sistema guasti – Opera- , si rileva, nel periodo oggetto di contestazione una sola segnalazione aperta il 20.03.19 e chiusa il 22.03.19, nei tempi previsti dalla normativa vigente”, allegando, ai fini probatori, il retro



cartellino guasti. Sempre nel merito ha richiamato l'art. 15, punto 2, delle C.G.A, rubricato "Segnalazioni guasto – riparazioni", laddove si stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione".

Per di più, ha sottolineato che nel periodo in contestazione non risultano reclami né scritti, né telefonici. Negli archivi in uso all'operatore risulta un atto inviato alla resistente a mezzo PEC, trasmessa il 15 aprile 2019, quindi, riferita ad un periodo successivo, rispetto a quello in contestazione, e da essa riscontrata tempestivamente, come può evincersi dalla lettera di risposta allegata.

Per ultimo, per mero tuziorismo difensivo, ha evidenziato che le fatture emesse nel periodo di contestazione riportano regolare traffico telefonico.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 2, la stessa non può trovare accoglimento in quanto "i disagi subiti", non trovando corrispondenza con le fattispecie individuate dal Regolamento sugli indennizzi, potrebbero essere compensati solo attraverso il risarcimento danni, che come tale esula dalle competenze dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nello specifico, dall'istruttoria è emerso che la presente controversia ha come oggetto l'interruzione della linea telefonica dal 15 al 22 marzo e dal successivo 27 fino al 4 aprile 2019, e la conseguente richiesta di rimborso delle somme corrisposte nel periodo in contestazione. Tanto premesso, si richiama l'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento, rubricato "segnalazioni guasti – riparazioni", prevede che il gestore provveda 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 dall'operatore, si riscontra una sola segnalazione nel periodo della presunta interruzione, precisamente il 20 marzo 2019, chiusa il successivo 22 marzo, entro il termine previsto dalla normativa di settore. L'istante non ha fornito la prova della trasmissione di ulteriori segnalazioni e/o reclami, oltre quello sopra citato. Per di più, le fatture emesse nel periodo di contestazione riportano regolare traffico telefonico Poiché le schermate prodotte dagli operatori sono a tutti gli effetti elementi di prova ai fini della valutazione della responsabilità degli stessi, non si ravvisa nella condotta della resistente, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, per cui si può concludere per l'infondatezza dell'istanza de qua .

Per tutto quanto sopra:

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 sig. Praticò 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, 29 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

**Rosario
Carnevale
O = Consiglio
regionale della
Calabria
C = IT**