



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 31

**XXX TERLIZZI / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/340843/2020)**

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



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



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 TERLIZZI del 17/10/2020 acquisita con protocollo n. 0428819 del 17/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: *“dal mese di marzo 2019 (...) problemi alla linea voce ... nonostante la precedente conciliazione. Il segnale era intermittente con impossibilità di effettuare chiamate e di riceverle con regolarità oltre all'impossibilità di ricevere chiamate da fissi e mobili di alcuni operatori, risultando non disponibile/inesistente. Ella ha segnalato il problema al servizio clienti senza ottenerne la risoluzione e per tale motivo l'08/04/2020 è passata ad altro operatore chiedendo la portabilità del numero. A maggio ha ricevuto la fattura con l'addebito delle penali e dei costi di disattivazione che ha contestato con reclamo scritto il 24/06/2020 senza ottenere soddisfazione”*.

Sulla base di tali premesse, ha domandato: 1. “la chiusura del contratto in esenzione spese”; 2. “lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione fino a conclusione del ciclo di fatturazione”; 3. “ il ritiro della pratica di recupero crediti e la cancellazione dal SIMOITEL”; 4. “l'indennizzo per malfunzionamento, per errata fatturazione e per mancata risposta al reclamo”.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 12 ottobre 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.



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



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 a fine opera il servizio clienti 187/191, a cui è possibile segnalare i guasti. Ha rammentato 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 evidenziato che nel periodo oggetto di contestazione non risultano segnalazioni di guasto o richiesta di provvedimento cautelare (GU5), e neppure reclami scritti e/o telefonici, dato che a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, per la tracciabilità e per gli eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica.

Ha rilevato, inoltre, che ai propri atti risulta un reclamo, risalente al mese di giugno 2020, successivo al presunto guasto, ma che l'utenza era cessata il 15 aprile dell'anzidetto anno per migrazione. E ha richiamato l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, che esclude il riconoscimento di indennizzi *“se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe dovuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza ...”*.

In ordine agli addebiti relativi ai costi di disattivazione linea, ha argomentato che sono legittimi, poiché corrispondono ai costi sostenuti dall'operatore per la gestione di tale procedura, in conformità a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Ha concluso, sostenendo che la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo a eventuali disservizi, e che tale assunto è confermato dalle delibere AgCom.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante ha contestato genericamente il malfunzionamento dell'utenza dal mese di marzo 2019, senza produrre alcun reclamo o istanza di provvedimento cautelare che possa confermare il presunto malfunzionamento della linea telefonica. Né assume valore il reclamo prodotto al fascicolo documentale, giacché è stato trasmesso all'operatore il 24 giugno 2020, dopo la cessazione dell'utenza per migrazione.

La genericità dell'istanza è confermata dall'esame del retro cartellino prodotto dalla resistente, ove non risultano segnalazioni nel presunto periodo di guasto. E' acquisito, oramai, che le schermate dei sistemi telematici dei gestori sono considerate elementi di prova a tutti gli effetti, e ciò sia nei procedimenti extragiudiziali che nei procedimenti dinanzi all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Esse, pur trattandosi di documenti interni (sono prodotti dagli operatori), costituiscono – non essendoci, del resto, altri documenti di segno opposto, atti a contrastarli - piena prova dei fatti in esse rappresentati, ai sensi dell'art. 2712 c.c.. Da quanto osservato, ne deriva che la domanda dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento dell'utenza nel periodo oggetto di



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



contestazione, non può trovare accoglimento. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nei termini previsti dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio di cui all'art. 2697, comma 1, c.c. , che stabilisce: *“chi vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*. Nel caso in esame, tale onere probatorio non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto asserito; in particolare, non sussiste alcun tracciamento di reclami, segnalazioni o istanza cautelare, inoltrati all'operatore per lamentare il disservizio. A tal proposito, giova ricordare che anche l'Autorità ha più volte statuito che: *“ non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*.

Parimenti, non trovano accoglimento le altre richieste formulate dall'istante, in quanto connesse con la richiesta principale.

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 dalla Sig. ra Di Terlizzi 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, 8 aprile 2021



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Calabria



Consiglio regionale della



Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da
Rosario Carnevale**

O = Consiglio regionale della Calabria
C = IT

PER IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Calabria



Consiglio regionale della

