



DELIBERA N. 42

**XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/153761/2019)**

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 del 23/07/2019 acquisita con protocollo n. 0325002 del 23/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato: *“a partire dal 20.09.15, dopo che l'utente ha aderito ad una proposta telefonica per il passaggio alla tecnologia in Fibra, il servizio internet ha iniziato a dare seri problemi a causa di continue e frequenti cadute di connessione e lentezza di banda che l'hanno resa oggettivamente inutilizzabile, questo nonostante l'intervento di due tecnici che, però, non hanno risolto il problema. A partire dal 15.12.2015 la situazione si è andata ad aggravare poiché l'utenza, senza alcun preavviso, viene completamente isolata e, nonostante il nuovo intervento di un tecnico avvenuto il 17.12.2015, l'utenza è stata riattivata solo a partire dal 29.12.2015. Nonostante l'avvenuta attivazione, però, i problemi ancora persistevano, poiché la connessione ancora funzionava a singhiozzo, la linea telefonica/fax cadeva ripetutamente e la banda risultava oggettivamente lenta, con ovvie ripercussioni negative sulla attività lavorativa della XXX. Ripetuti reclami presentati al servizio clienti si sono risolti solo con false promesse di imminente risoluzione e, a causa del perdurare della situazione di stallo, il 05.01.2016 è stato inviato un fax di reclamo rimasto privo di alcun riscontro, mentre il 15.01.2016 viene presentato nuovo reclamo telefonico al quale viene assegnato il numero di pratica METT000XXX. L'utenza è stata resa pienamente funzionante solo a partire dal 05.02.2016; questo ha causato un serio disagio all'attività dell'istante che deve necessariamente essere indennizzato...”*

Per il che ha chiesto: • l'indennizzo per ritardo nell'attivazione di ciascun servizio; • l' indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi; • l'indennizzo per completa interruzione di ciascun servizio; • l'indennizzo per malfunzionamento di ciascun servizio; • l'indennizzo per mancata risposta ai reclami - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3000.00; • le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 18 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, 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 tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti.

La stessa ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, 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. In particolare, ha rappresentato che: "dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare che nell'arco temporale, oggetto di contestazione, i TT presenti risultano ripristinati nei tempi previsti dalla normativa vigente", allegandone copia. Ha richiamato pure l'art. 15, punto 2, delle C.G.A, rubricato "Segnalazioni guasto – riparazioni", che prevede: " Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Evidenziando che nel periodo in contestazione non risultano né reclami scritti, né reclami telefonici, e neppure richiesta di provvedimento cautelare, visto che il disservizio, a dire dell'istante, sarebbe durato circa due mesi. A tal proposito, 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 ...", mettendo in rilievo che si tratta di un pretestuoso guasto, verificatosi nel lontano 2015. Per completezza di esposizione, ha messo in rilievo che il reclamo inoltrato col fax del 5 gennaio 2016, richiamato dall'istante, non ha alcun valore probatorio, in primis, perché non è indicata l'utenza in contestazione e, in secundis, perché dal report allegato, esso risulta trasmesso due anni dopo che si sarebbe verificato il pretestuoso guasto, precisamente, nel mese di gennaio 2018.

In merito alla sospensione, ha riferito che l'utenza in questione è stata sospesa dal 16 al 18 dicembre 2015, e che ne è stata data comunicazione all'utente, tramite contact call, il 20 novembre 2015.

L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm. ii., una memoria difensiva, in cui ha contestato -ex adverso - le argomentazioni sopra illustrate.

3. Motivazione della decisione

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

La presente controversia riguarda l'interruzione della linea telefonica dal 15 dicembre 2015 al 5 febbraio 2016. 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 normativa di settore. L'istante non ha fornito la prova della trasmissione di ulteriori segnalazioni e/o reclami; quella del 5 febbraio 2016, non può assumere rilievo probatorio, perché, come è stato rilevato, non è stata indicata l'utenza ed è stata trasmessa a distanza di due anni dall'asserito guasto, esattamente il 2 gennaio 2018, come emerge dal report di trasmissione, prodotto dallo stesso istante. E' acquisito, ormai, che le schermate dei sistemi telematici degli operatori sono considerate 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:

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. Sarubbi XXX L.R.P.T. della 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 maggio 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente
da**

Rosario Carnevale

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