



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 68

**XXX NAVELLA / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/267754/2020)**

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 Assemblee



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



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 NAVELLA del 16/04/2020 acquisita con protocollo n. 0165888 del 16/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta : *“La tariffa mensile non corrisponde a quella pattuita (circa 37 € mensili), infatti è più alta; inoltre, la linea e la rete internet non sono state funzionanti dal mese di novembre fino al 12 febbraio 2020”, e ha chiesto “Applicazione della tariffa mensile pattuita, nonché rimborso somme pagate in eccesso ed indennizzo come da norme vigenti per tutta la durata del guasto”.*

2. La posizione dell'operatore

La resistente argomenta *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata con il servizio fibra in data 09.11.2016. La tariffa applicata al cliente prevedeva un canone mensile di € 29,90 + la vendita rateizzata del modem (obbligatoria per i profili smart) di € 3,90/mensili per 48 rate. Successivamente, in ottica di retention, al cliente viene attivata una promo a € 24,90 (poi diventata € 26,84 a seguito rimodulazione tariffaria). Attualmente essendo terminata la promo l'istante paga un canone di € 31,26/mese + la rata del modem € 3,90. Non si riscontrano pertanto inadempimenti contrattuali in quanto il canone mensile addebitato*



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



risulta essere anche inferiore a quella indicata dall'istante (€ 37,00 men-sili- ne paga € 31,26)." Osserva che, dalla loro documentazione, non risultano reclami scritti o eventuali segnalazioni telefoniche in merito ad addebiti in fattura nei termini di cui al'art. 23 delle C.G.A.

Evidenzia che l'istante avrebbe formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, e prodotto una scarsa documentazione, da cui non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere apprezzabili le doglianze asserite, in violazione delle regole su l'onere probatorio per l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS.

In ordine, invece, ai lamentati disservizi sull'utenza in esame, eccepisce che, secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP, nel periodo in contestazione si rileva la presenza di due TT entrambi chiusi nei tempi previsti dalla normativa vigente, ovvero dall'art. 15 delle CGA, che al punto 2, 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".

Conclude, evidenziando che, non sussistendo altri reclami, all'istante non spetterebbe alcun tipo di indennizzo. Dato 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 nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio che nel caso di specie non è stato assolto, mancando, secondo quanto da essa sostenuto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; né è stata presentata una richiesta di provvedimento cautelare (GU5) al riguardo.

Precisa altresì che in capo al ricorrente pende una morosità pari ad € 130,37.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante non possono essere accolte.

Il ricorrente lamenta in primo luogo l'applicazione di una tariffa diversa da quella concordata e l'addebito illegittimo di costi superiori a quelli pattuiti. Al riguardo si rileva la genericità e indeterminatezza dell'asserto, dato che non ha indicato in maniera dettagliata gli importi degli addebiti ritenuti illeciti, né le fatture in cui sarebbero stati riportati costi illegittimi, e non ha allegato alcuna documentazione a supporto delle proprie pretese. Nel caso di specie, va da sé, valgono i principi secondo cui chiunque voglia far valere un diritto in giudizio (rectius: procedimento) deve provare i fatti che ne



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



costituiscono il fondamento. Il che non è avvenuto da parte del ricorrente. A tale proposito, si richiama la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ *la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio che su di lui incombe*”.

Dalla documentazione acquisita agli atti di ufficio, non risulta inoltre alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo in merito ad addebiti difformi. Ciò nondimeno, dalla memoria difensiva e dalla documentazione prodotta dalla controparte, emerge che la tariffa applicata prevedeva un canone mensile di € 29,90, oltre l’importo di € 3,90/mensili per 48 rate per la vendita rateizzata del modem. Successivamente, in seguito all’applicazione di una promozione il canone mensile è stato ridotto a € 24,90, poi diventati € 26,84 in seguito a rimodulazione tariffaria. Attualmente, dopo la scadenza della promozione, il ricorrente paga un canone di € 31,26/mese oltre la rata del modem di € 3,90, e dunque un canone mensile inferiore a quello da questi indicato (€ 37,00 mensili). Per il che non si ravvisano inadempimenti contrattuali da parte della società resistente, e devono essere rigettate le domande di rimborso delle somme pagate in eccesso e di applicazione della tariffa mensile pattuita, di cui, peraltro, non è stata fornita alcuna prova.

In merito alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea, dalla documentazione prodotta dalla resistente e, in particolare, dalla copia del retro cartellino da essa depositato, nell’arco temporale indicato dall’istante sono presenti due segnalazioni, una aperta il 10 gennaio 2020 e chiusa il giorno dopo e l’altra aperta il 16 gennaio e risolta il 18 gennaio 2020; entrambe quindi sono state chiuse nei termini contrattualmente previsti per la risoluzione dei guasti. Non vi sono reclami relativi a un eventuale malfunzionamento della linea dopo la risoluzione del disservizio, né l’istante fornisce prova di segnalazioni telefoniche successive, indicandone almeno la data e il codice identificativo, che lascino presumere la permanenza del disservizio. Pertanto, poiché, secondo l’orientamento consolidato dell’Autorità, la segnalazione è un elemento indispensabile affinché l’operatore telefonico possa essere messo a conoscenza di disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite, la mancanza di reclami dopo la risoluzione del guasto, esclude a carico della società ogni tipo di responsabilità e l’utente non ha diritto alla liquidazione di alcun indennizzo in relazione al preteso disservizio. E’ vero sì che l’onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l’onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull’operatore. Il reclamo deve essere inteso come necessario al fine di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione.

Di contro, il ricorrente non ha replicato alle deduzioni avversarie, né ha allegato documentazione che provi il contrario di quanto asserito dalla controparte e dunque le sue richieste devono essere rigettate.

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 Navella 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, 17 novembre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore Rosario

Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale della
Calabria**

C = IT