



DELIBERA N. 70

**X CRISPO / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/267430/2020)**

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 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 X CRISPO del 15/04/2020 acquisita con protocollo n. 0164744 del 15/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta :*“In primo grado era stato richiesto lo storno delle voci non contrattualizzate, con esito negativo. Sin dal 20.11.2019, l'utente, titolare di uno studio dentistico, è rimasta senza linea voce ed ADSL per le contestazione errate mosse dal gestore, tanto da essere stata costretta a sottoscrivere nuovo contratto con altro gestore e così sopperire ai gravissimi disagi arrecati da TIM X, danni quantificabili in complessivi € 3000,00, per i quali si riserva specifica azione risarcitoria. Alla luce del nuovo contratto stipulato, le voci contenute nella fattura contestata ed in quella successiva 5/2019, sono inesigibili”*, e ha chiesto *“Annullamento fatture 4/2019 e 5/2019, in conseguenza del quale l'utente s'impegna a non agire per ottenere il risarcimento dei danni subiti dallo studio dentistico del quale è titolare, in conseguenza della immotivata sospensione dell'utenza, a partire dal 20.11.2019, fino al 02.01.2020, data di attivazione del servizio da parte del nuovo gestore”*.

2. La posizione dell'operatore

La resistente in via preliminare eccepisce l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni avanzata dall'istante, in quanto sia la valutazione, sia la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”, come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento.



Nel merito rileva l'infondatezza delle richieste dell'istante, giacché, 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, non risultano Tickets nel periodo in contestazione, e le segnalazioni presenti risultano chiuse 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 altre segnalazioni di guasto e non risultando dalla documentazione in atti reclami scritti o eventuali segnalazioni telefoniche in merito al disservizio de quo, 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 l'utenza è cessata il 5 gennaio 2020.

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.

L'istanza è inammissibile per la genericità ed indeterminatazza della stessa. In primo luogo l'istante chiede l'annullamento delle fatture n. 4 e 5 del 2019, senza addurre alcuna motivazione al riguardo e non allegando nessun documento a supporto delle proprie pretese.

Inoltre, lamenta la sospensione amministrativa della linea, ma non fornisce alcuna prova in ordine a tale circostanza, atteso che, dalla documentazione in atti, non risulta alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo in merito al disservizio, né alcuna richiesta di provvedimento cautelare per la riattivazione della linea. Ciò determina incertezza in ordine al periodo in cui si sarebbe verificata l'interruzione, in quanto il ricorrente non ha fornito neppure prova del dies ad quem del disservizio, indicato nel formulario, ovvero dell'attivazione della linea presso altro gestore che coinciderebbe, a suo dire, con il termine finale del disservizio subito. Né la controparte ha argomentato in merito alla sospensione del servizio, posto che nella propria memoria difensiva ha solo escluso la sussistenza di guasti alla linea nel periodo in contestazione e non ha riscontrato la richiesta di integrazione istruttoria formulata da questo Ufficio in relazione ad eventuali azioni gestionali a carico dell'utenza oggetto della controversia. E' appena il caso di richiamare a tale proposito i principi della difesa e del contraddittorio disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base a cui il giudice decide iuxta alligata



et probata. Per il che, è necessario porre a base della decisione le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti (chiunque voglia far valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento).

Nel caso di specie il ricorrente non ha fornito prova di quanto argomentato e domandato, per di più non è stato possibile trarre elementi probatori – indizi - dagli atti difensivi di controparte. Sul punto, si richiama altresì 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*”. Alla luce delle considerazioni esposte le domande della ricorrente 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 Crispo X, 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, 30 novembre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



CORECOM
CALABRIA
Comitato Regionale
per le Comunicazioni