

DELIBERA N. 23

XXX MAGGISANO / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/81752/2019)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione dell'11 dicembre 2019;

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 succ. modif. e int.;

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;

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;

VISTA l’istanza di XXX MAGGISANO del 11/02/2019 acquisita con protocollo n. 0057424 del 11/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0968/728XXX, ha richiesto: "indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati a novembre e dicembre 2017". Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 5 febbraio 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, rilevando la "pretestuosità dell'istanza", dal momento che i reclami inviati dall'utente risultano tutti regolarmente riscontrati, come emerge dalla documentazione prodotta ai fini probatori. A tal proposito, ha sottolineato la finalità dell'indennizzo per l'omessa risposta al reclamo, che è quella di assicurare all'utente "... un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare la posizione delle parti in un dialogo", come è stato fatto nella fattispecie in esame.

Per questi motivi, ha declinato ogni forma responsabilità, visto che non si ravvisano inadempimenti contrattuali, giacché risulta un dialogo paritario tra le parti.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami "inviati a novembre e dicembre 2017". A tal proposito, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, nonché quello del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata ed evasa entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario. Orbene, nella fattispecie in esame, i reclami trasmessi dall'odierno ricorrenti sono stati riscontrati rispettivamente il 3 novembre 2017 e il 19 gennaio 2018. Per tale ragione, non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità per inadempimento contrattuale, per cui si rigetta la richiesta formulata dall'istante.

Per tutto quanto sopra:



PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa 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;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. - il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Maggisano 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, 11 dicembre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria
Luogo:Reggio Calabria
Data: 11/12/2019 14:21:41

