



DELIBERA N. 31

XXX TRIPODI / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/125935/2019)

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 TRIPODI del 21/05/2019 acquisita con protocollo n. 0219425 del 21/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel formulario GU14 non fornisce alcuna descrizione dei fatti, limitandosi a segnalare, nella relativa sezione, i seguenti disservizi : • Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 3 gennaio 2018; Data riattivazione: non risolto); • Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 31 dicembre 2016; Data attivazione: non risolto). Ha poi richiesto, a titolo di rimborso/indennizzo la somma di € 600,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso alla società resistente, l'utenza per cui è ricorso è stata sottoposta a sospensione amministrativa, dal 3 al 5 gennaio 2018, per il mancato pagamento del conto telefonico Settembre 2017 di € 125,69, ancora scoperto al momento del deposito della memoria. Le azioni amministrative risultano corrette, in quanto precedute da regolare sollecito di pagamento, conformemente a quanto stabilito dall'art. 20 delle C.G.A. e dall'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, che prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra cui viene contemplato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti".

La società esclude pertanto alcun tipo di responsabilità a suo carico, mentre mette in discussione il comportamento dell'istante, che omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali. Rappresenta inoltre che l'istante ha inviato un solo reclamo l'1 dicembre 2017, a cui ha dato tempestivo riscontro, ritenendolo infondato e invitandolo al pagamento degli insoluti, pagamento che non è stato effettuato. L'utenza risulta cessata per disdetta l' 11 aprile 2018.

Il gestore osserva altresì che, dalla documentazione agli atti, non risulta l'esistenza di reclami scritti o ulteriori segnalazioni telefoniche.



Lo stesso conclude sottolineando l'infondatezza della contestazione relativa alla ritardata attivazione del servizio, in quanto oltre all'assenza assoluta di reclami che esclude il riconoscimento di indennizzi ai sensi dell' art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il servizio risulta attivato regolarmente il 31 gennaio 2017.

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 richieste della parte istante non possono essere accolte.

Dall'esame della documentazione è emerso che l'istante è venuto meno all'onere probatorio, in quanto oltre a non circostanziare i fatti della vicenda in esame, non ha allegato alcun documento utile a supportare le proprie richieste, lasciando la domanda indeterminata. 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 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”.

Tuttavia la ricostruzione dei fatti si è resa possibile in base alla memoria difensiva depositata dalla società resistente, alla quale l'istante non ha replicato, da cui emerge che quest'ultima in seguito al mancato pagamento del conto di settembre 2017 ha legittimamente sospeso il servizio dal 3 al 5 gennaio 2018. L'azione amministrativa posta in essere dall'operatore è conforme a quanto disposto dall'art. 20 delle C.G.A. e dall'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, essendo stata preceduta da regolare preavviso di sospensione, ovvero da sollecito di pagamento allegato agli atti.

In merito alla ritardata attivazione del servizio, occorre rilevare che, secondo quanto asserito dalla resistente nella propria memoria, esso risulta attivato il 31 gennaio 2017. L'istante da canto suo, oltre a non aver fornito alcuna prova della richiesta di attivazione, non ha presentato alcun reclamo o segnalazione per lamentare il disservizio, non risultando agli atti alcun tracciamento degli stessi; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Invero, la delibera Agcom n. 179/03/CSP, impone agli utenti l'onere di segnalare eventuali disservizi, al fine di rendere edotti gli operatori di tali inconvenienti. In base a un consolidato indirizzo espresso dalla stessa Autorità e da numerosi Co.re.com, il mancato assolvimento dell'onere di reclamo, da parte dell'utente, esime l'operatore da responsabilità per eventuali disservizi, dal momento che questi non può avere contezza dell'inefficienza e né può, quindi, provvedere alla sua rimozione. Tale circostanza esclude la sussistenza di un inadempimento imputabile all'odierno gestore e determina il rigetto della richiesta di indennizzo, secondo quanto previsto dall'art. 14, comma 4, dell'All. A) alla Delibera n. 347/18/ CONS.



Per le motivazioni sopra espresse, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

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 Tripodi 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, 4 maggio 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente
da**

Rosario Carnevale

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