



*Consiglio regionale della Calabria*

## **DELIBERA N. 36**

### **XXX MORISANI / RABONA XXX (GU14/340726/2020)**

#### **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 Assemblies



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, prorogato sino al 31 dicembre 2021;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017, prorogata sino al 31 dicembre 2021; DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

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 MORISANI del 16/10/2020 acquisita con protocollo n. 0428587 del 16/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante rappresenta: *"In data 22/12/2017, l'utente ha acquistato una sim dati al costo di € 35,00. In data 7/10/2018, subito dopo l'accensione del videofonino compariva la seguente scritta sul display dello stesso "Sim non valida" e conseguentemente non era funzionante. Il 09/10/2018, l'utente ha effettuato un reclamo presso il rivenditore il quale ha comunicato che la scheda si era smagnetizzata e quindi ne ha ordinato un'altra che però non è mai arrivata e quindi non è mai stata consegnata all'utente. La sig.ra Morisani ha contattato diverse volte il centro clienti senza sortire alcun effetto".*

Tanto argomentato, ha domandato :*" Indennizzo per interruzione de servizi Fonia e dati per € 1000,00 "*.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore non ha depositato memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art.16, comma 2, del Regolamento.



### 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, si rileva che, per la mancata partecipazione al procedimento dell'operatore, l'istruttoria – giocoforza – è stata ricostruita da quanto asserito e allegato dal ricorrente.

Dall'asserto emerge che, dal 7 ottobre 2018, la Sim di proprietà di questi non ha più funzionato, in quanto, dopo l'accensione del terminale in cui era inserita, compariva la dicitura "Sim non valida". A ben vedere, l'inconveniente evidenziato non è l'effetto di un'interruzione o di un malfunzionamento del servizio, ma un problema "materiale" della Sim, intesa come supporto fisico (probabilmente si è smagnetizzata), risolvibile con la sostituzione di essa. A tale proposito l'istante asserisce di essersi recato da un rivenditore e di aver ordinato una nuova Sim, che però non gli sarebbe stata consegnata, ma non fornisce alcuna prova di tale circostanza. In ogni caso, il Regolamento indennizzi non prevede alcun indennizzo per la mancata sostituzione di una Sim difettosa. Invero, il gestore telefonico è responsabile del corretto funzionamento del servizio telefonico e non anche di quello della Sim card, che è di proprietà del cliente sul quale grava l'onere di provare il funzionamento del supporto di sua esclusiva proprietà, perciò al gestore non può essergli imputato alcun inadempimento (cfr. sul punto Co.re.com. Umbria Delibera n.9/18).

Si aggiunga che, per costante orientamento dell'Autorità, il presupposto per addebitare all'operatore una responsabilità per un eventuale malfunzionamento di un servizio, è che il cliente abbia effettuato reclamo. In difetto, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Nel caso di specie il ricorrente ha affermato di aver reclamato il disservizio presso un rivenditore, ma, oltre a non aver provato tale asserto, non ha allegato alcun reclamo scritto, né i codici identificativi di eventuali reclami telefonici, per cui non ha diritto ad alcun indennizzo neanche sotto tale profilo.

Per quanto sopra, il ricorso deve essere integralmente rigettato.

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 MORISANI XXX, nei confronti della società Rabona XXX
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 Maggio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore Rosario

Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

**Rosario Carnevale**

O = Consiglio regionale della  
Calabria

C = IT