



DELIBERA N. 40

**X CANNATA' / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/157213/2019)**

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 X CANNATA' del 30/07/2019 acquisita con protocollo n. 0338675 del 30/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato: "... un guasto della propria linea telefonica dalla data del 09.06.2018 e sino alla data del 30.06.2018. A nulla sono valsi gli innumerevoli reclami telefonici riscontrati sempre a mezzo registrazione vocale automatica con mediante la quale si informava il sottoscritto che il guasto sarebbe stato risolto nel più breve tempo possibile. Al contrario il guasto è perdurato più di 20 giorni. Nulla è stato riconosciuto allo scrivente. A nulla è valso il reclamo inoltrato in data 2.07.2018 rimasto senza riscontro alcuno" e ha chiesto: 1. l'indennizzo per l'interruzione del servizio – dal 9 a 30 giugno 2018- ; 2. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 2 luglio 2018; 3. l'indennizzo per la violazione degli obblighi informativi. 4. le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti, giusta verbale del 30 luglio 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, poiché infondate in fatto e in diritto. Nel merito, la resistente ha richiamato l'art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, secondo cui: "Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono (...)" e, per dare attuazione a tale norma, l'operatore ha istituito il servizio clienti 187/191, per ricevere tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti. La stessa ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom, e per come specificato dettagliatamente dal comma 3 del predetto articolo. Ha rilevato, poi, che l'istante non ha effettuato nessuna



segnalazione di guasto e, quindi, non risulta in atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Di fatto, ad ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica che, nel caso de quo, non si riscontra.

Ha rilevato, ancora, che in atti risulta un solo reclamo del 2 luglio 2018 "... a nome del legale, ma privo di procura, quindi non accettabile, ma comunque successivo al verificarsi del disservizio in contestazione ...". In conclusione, ha sostenuto che la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi e che tale orientamento è confermato dalle delibere Agcom.

In sede di replica, l'istante ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate. All'udienza del 13 maggio 2020, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, mettendo in evidenza l'assenza di segnalazioni per il disservizio lamentato, dall'altra, l'istante ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo.

Successivamente, il Responsabile del procedimento, ha ritenuto opportuno richiedere alla resistente l'esibizione del retro cartellino, indicato nella memoria difensiva, ai sensi dell'art.18, comma 2, delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii., nell'intento di acquisire ulteriori elementi di valutazione, utili per una corretta ricostruzione della fattispecie. Ebbene, da esso, relativamente al periodo in contestazione, non risultano reclami e/o segnalazioni dell'utente (periodo dell'asserito disservizio).

3. Motivazione della decisione

Dalla documentazione acquisita in atti, non risulta alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, relativo al periodo in contestazione, né è stata individuata altra documentazione volta a sollecitare alla resistente l'eliminazione del disservizio lamentato. E' indubbio che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente.

Non assume valore, e appena il caso di soffermarsi, il reclamo prodotto dal legale dell'odierno ricorrente, oltre che per l'assenza della procura, come eccepito dalla resistente nella propria memoria difensiva, in quanto, e principalmente, risulta trasmesso dopo la fine dell'asserito disservizio; precisamente il 2 luglio 2018. L'organo decidente, sentite le parti in udienza, e constatata la divergenza di quanto sostenuto da loro, ha ritenuto opportuno – come sopra accennato - richiedere un'integrazione istruttoria: il retro cartellino guasti. Dal suo esame, come anticipato, non sono emerse segnalazioni nel periodo in contestazione. E' acquisito, ormai, che le schermate dei sistemi telematici degli operatori sono considerate, a tutti gli effetti, elementi di prova, alla stregua di altra documentazione, per cui possono essere valutate per l'eventuale individuazione di responsabilità. Concludendo, è vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato ricade sul gestore, ma è innegabile che sul cliente grava l'onere della sua segnalazione; in difetto, nessun addebito può affiorare in capo all'operatore. Di



siffatto onere ne è ben consapevole l'utente/cliente, e non avendo egli (attuale ricorrente) provato le circostanze di fatto poste a fondamento della domanda, non può che disporsi il rigetto della stessa

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 dal Sig. Cannatà 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, 21 maggio 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente
da**

Rosario Carnevale

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