



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 63

**XXX LOMBARDO / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/257480/2020)**

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;

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 LOMBARDO del 16/03/2020 acquisita con protocollo n. 0116287 del 16/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/7631XX, ha lamentato: "l'interruzione della linea telefonica", per questo ha chiesto "il ripristino della linea e un congruo risarcimento di euro 1.000,00". Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito l'11 marzo 2020.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, eccependo, in via preliminare, la genericità della domanda, poiché mancante di alcuni requisiti essenziali previsti dall'art. 6, della Delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii.

Nello specifico, ha rappresentato che: "...l'istante ha genericamente contestato un'interruzione dell'utenza telefonica senza indicare in modo preciso il periodo esatto. La mancata indicazione del periodo di riferimento del disservizio preclude la società convenuta a predisporre un'adeguata linea difensiva...".



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della

 **CORECOM**
CALABRIA
Comitato Regionale
per le Comunicazioni

Sulla stessa scia, ha eccepito l'inammissibile della richiesta di risarcimento del danno, poiché essa esula dalla competenza dell'Organo adito, richiamando, a tal proposito, l'art. 20, comma 4, del Regolamento.

Senza rinunciare alle superiori eccezioni, ha rilevato che: “da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia è emerso dal retro cartellino guasti una sola segnalazione del 14.11.19 chiusa con la seguente nota tecnica - revoca per opposizione -”, richiamando, a tal proposito, l'art. 15, comma 4, delle C.G.A., nonché la deliberazione n. 198/FP/2016 da questo Co.Re.Com., assumendo dunque di non essere responsabile. Per di più, ha sottolineato che: “sulle utenze è presente una morosità pari ad euro 203,30. Per ultimo, ha evidenziato ancora “l'inerzia assoluta” dell'istante, e che non risultano reclami scritti e/o telefonici e, men che meno, richiesta di provvedimento cautelare, appellandosi all'art. 14 della Deliberazione n. 347/18/Cons, che esclude il riconoscimento di indennizzi, nei casi in cui: “... l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe dovuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza ...”.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito “dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, di cui alla delibera n. 276/13/CONS.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

Gradatamente, in primis, si rileva che l'istante ha formulato un ricorso privo di elementi precisi e dettagliati, tanto che non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite. Per cui, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. In effetti, non risulta alcun tracciamento scritto o telefonico di reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto monitorio - richiesta di provvedimento cautelare -, volto a sollecitare alla società la eliminazione del disservizio, lamentato genericamente dall'istante alla fine del mese di ottobre 2019 (25 ottobre 2019?), stante che non è stato esattamente indicato. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In presenza di qualsivoglia inconveniente - va da sé -, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



allorquando gli venga segnalato dal cliente. In altri termini, l'onere della prova circa la eliminazione del disservizio lamentato ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione da essa messi a disposizione.

In ragione di quanto appena espresso, non trova accoglimento la richiesta formulata dall'istante, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del disservizio.

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. Lombardo 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, 12 ottobre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Calabria



Consiglio regionale della



Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente
da**

Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale
della Calabria**

C = IT