

DELIBERA N. 203

**XXXXXXXX / NOVERCA
(GU14/194952/2019)**

Il Corecom Sicilia

NELLA seduta del 04/12/2020;

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 26/10/2019 acquisita con protocollo n. 0452674 del 28/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore TIM SpA (Kena mobile) già Noverca Italia srl, il malfunzionamento dell'utenza mobile XXXXXXXXX. In particolare nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'istante ha dichiarato testualmente quanto segue "da ottobre del 2018 ho segnalato il fatto che con la mia linea non riuscivo a chiamare i cellulari con numerazione tedesca, dopo numerose segnalazioni ed inutili attese ad oggi il problema non è stato risolto". In base a tale premesse l'istante ha richiesto testualmente: "essendo trascorsi ormai circa 330 giorni dalla segnalazione del disservizio chiedo che venga attivato l'art.6 comma1,3 del regolamento in materia di indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) consistente in circa 2000 euro, e che mi sia attivato il servizio immediatamente.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha partecipato al procedimento e non ha depositato memoria.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che, dato il mancato deposito in atti della memoria e della documentazione da parte della società resistente, l'intera vicenda è stata ricostruita sulla base di quanto dichiarato e documentato da parte dell'istante. Dalla disamina della documentazione in atti, al termine dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. La presente controversia verte sul disservizio lamentato dall'istante di non aver potuto effettuare dalla propria sim in uso XXXXXXXXX, chiamate verso cellulari con numerazione tedesca. Tale disservizio a detta dell'istante persiste dalla data del 03/12/2018. Prima di entrare nel merito della res controversa è doveroso fare alcune precisazioni preliminari. Dalla disamina della scarna documentazione agli atti, è emerso che l'utente a fronte del lamentato disservizio, non poter effettuare chiamate verso taluni cellulari con numerazione tedesca, ha depositato l'istanza prodromica al presente provvedimento (UG) nella data del 12/08/2019 (dopo otto mesi) ed ha richiesto l'adozione di un provvedimento d'urgenza (GU) nella tardiva e successiva data del 29/10/2019 (dopo 11 mesi) e solo in fase di definizione della controversia. Al riguardo è doveroso evidenziare che, come indicato nel Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, l'istante già in sede di presentazione dell'istanza conciliativa, atteso il grave disservizio oggi lamentato, avrebbe dovuto richiedere l'adozione del provvedimento d'urgenza. Di tale provvedimento il Corecom adito ha dato la dovuta informativa sia all'istante che all'Autorità. Pertanto ed in considerazione di quanto appena argomentato, appare alquanto pretestuosa, sia la richiamata richiesta di riattivazione del servizio de quo

che l'informativa ricevuta dell'ulteriore disservizio lamentato dall'utente nella postuma data del 12/02/2020. Nel prosieguo ed ulteriormente, è doveroso precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e supportata da carente documentazione, di cui in seguito si dettaglierà meglio, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, poi in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nel corso del procedimento impedendo di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza, producendo idonea documentazione a supporto e sostegno delle proprie doglianze. Difatti, in atti risultano depositate solo delle videate live-chat estrapolate dal portale Kena Mobile e della corrispondenza a mezzo mail (sempre videate fotografate) che si sostanziano in quesiti posti da parte dell'utente e risposte date dalla società resistente sempre a mezzo mail. In particolare, dalla lettura della missiva a mezzo mail del 12/06/2019, inoltrata dal Servizio Clienti Kena Mobile, si desume che l'utente era stato edotto che le numerazioni da lui citate (numerazioni tedesche) non erano contattabili con Kena Mobile, e si evince altresì, la piena disponibilità dell'operatore ad offrire qualsiasi altra informazione sia sulle offerte che sui servizi offerti da Kena Mobile. Ma non solo si evince chiaramente l'invito proposto all'istante al contatto diretto, sia telefonico che a mezzo mail, invito che l'utente non ha dato evidenza di aver recepito atteso che non risulta in atti al fascicolo alcuna altra documentazione. In sintesi, dagli atti al fascicolo, non risulta che dopo tale ultima data sia intercorsa alcun'altra corrispondenza tra l'istante e l'operatore. Per quanto sopra evidenziato, attesa tale comunicazione da parte della società resistente, non contraddetta dall'utente, si presume che il piano tariffario in uso all'utente non comprendesse le chiamate di cui si discute e per le quali oggi l'istante si duole e richiede un congruo indennizzo. Non solo, attesa tale corrispondenza, si desume altresì, che l'utente era registrato sul sito dell'operatore e quindi poteva in piena autonomia gestire la sim in uso e scaricare e depositare in atti, il piano tariffario in uso, a valenza di quanto oggi solo dichiarato e non documentato. Fatte queste necessarie premesse, quindi nel merito la richiesta di cui al punto 1) non può trovare accoglimento. L'utente, come sopra ribadito, ha ommesso di evidenziare e di allegare agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria, vale a dire (quanto meno) il piano tariffario sottoscritto con l'operatore in modo tale da potersi evincere le condizioni pattuite con la società resistente e di cui il medesimo oggi, ne rileva il mancato rispetto. Ovvero non risulta agli atti che il piano tariffario in uso all'istante comprendesse anche il traffico telefonico per l'estero. Tale insufficienza probatoria ha impedito di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale (sia esso mobile e/o fisso) ovvero quanto effettivamente applicato o non applicato dall'operatore. Né dal corredo istruttorio, come sopra già ribadito, risulta documentazione ulteriore dalla quale è stato possibile riscontrare una difformità fra quanto dichiarato dall'utente e non applicato dall'operatore. Sul punto, al riguardo, si richiama l'orientamento costante dei Corecom, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali sono i fatti ed i motivi alla base della propria richiesta allegando la relativa documentazione. L'utente avrebbe dovuto allegare, scaricandolo dal sito dell'operatore come sopra ribadito, il dettaglio del piano tariffario in uso e concordato con l'operatore, spettando a quest'ultimo, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la sua regolarità o non regolarità per come stabilito dalla delibera Agcom n. 70/12/CIR in materia di onere della

prova, “La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”. Quindi, ed in considerazione di quanto sopra argomentato, nel caso in esame si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti, circostanziati e probanti tali da poter dimostrare ed eventualmente valutare la condotta posta dall'operatore in causa. Per i motivi sopra evidenziati pertanto, non può trovare accoglimento la richiesta de qua. In considerazione del rigetto integrale dell'istanza, si ritiene equo compensare tra le parti le spese della presente procedura.

DELIBERA

Articolo 1

Di rigettare integralmente l'istanza del Sig. XXXXXXXXX in relazione all'utenza mobile XXXXXXXXX nei confronti della società TIM S.p.A. (Kena Mobile) già Noverca srl, per le motivazioni di cui in premessa e di dichiarare compensate tra le parti, delle spese per la presente procedura.

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.

Palermo, 04/12/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE

