

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 12/2021

Estratto del processo verbale della Seduta n. 03 n. del 26/03/2021

Oggetto: Definizione della controversia *Corecom Friuli Venezia Giulia / Tim S.p.A. (Kena Mobile)* (GU14/369803/2020)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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. 353/19/CONS;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie";

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA l'istanza di *COMUNICAZIONE*, acquisita con protocollo n. 0543499 del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante nella propria istanza lamenta, genericamente, per l'utenza *XXXXXXXXXX*: "numero di cellulare non invia sms danneggiando il cliente. Tale sim spesso non invia gli sms di risposta in maniera inspiegabile. Tale sim molte volte non funziona correttamente in quanto non invia sms a diversi destinatari". In ragione di ciò quantifica la propria richiesta di danno in euro 50,00.-

2. La posizione dell'operatore.

L'Operatore rileva che l'utente non ha mai presentato segnalazioni o reclami a Tim e nello specifico al servizio clienti 119 al fine di poter effettuare le opportune verifiche anche in merito alla corretta impostazione degli sms e in caso di disservizio aprire una segnalazione corredata necessariamente da una data e orario in cui si è tentato l'invio dell'sms senza successo nonché il numero di telefono del destinatario dell'sms. In ragione di un tanto non sussistendo i presupposti per il riconoscimento degli indennizzi ha chiesto il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e diritto.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare, giova precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulta generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, 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 nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto all'Autorità di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito dall'Autorità poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze.

Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata avanti Codesta Autorità se non l'indicazione di aver presentato un non meglio precisato reclamo in data 09/11/2020 e nella medesima giornata aver proposto l'istanza di conciliazione sulla piattaforma conciliaweb, senza nemmeno attendere i termini previsti dalla Carta Servizi del proprio gestore per l'eventuale risoluzione dell'asserito disservizio.

Occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("*Onus probandi incumbit ei qui dicit*"; nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento e adoperarsi così per la sua pronta risoluzione nel caso di un effettivo disservizio. Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom sul punto che afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea, qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione nel caso constatasse un effettivo disservizio.

A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (delibere Agcom n. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 68/16/CIR, 69/11/CIR, 73/17/CONS e tante altre).

Dunque l'utente in primis è onerato di uno specifico obbligo di reclamo/segnalazione del disservizio riscontrato al proprio operatore e successivamente in sede di presentazione dell'istanza di conciliazione

avanti a codesta Autorità di una successiva circostanziata allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo e pertanto l'istanza deve essere rigettata (Delibera n. 3/11/CIR).

Tutto ciò premesso.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** di rigettare l'istanza avanzata dal sig. *Mattia Carraro* nei confronti di Tim S.p.A (Kena Mobile).
- 2.** 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.

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 sui siti web del Co.Re.Com e dell'Autorità.

Il direttore del
Servizio Organi di garanzia
Roberta Sarto

Il presidente
Mario Trapani