



DELIBERA N. 2

XXX PERRI / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/88541/2019)

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 XXX PERRI del 25/02/2019 acquisita con protocollo n. 0080778 del 26/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato che il 10 settembre 2018 gli è stato sospeso il servizio e di aver presentato immediatamente reclamo al numero verde Telecom, ma solo in data 24 settembre 2018 è stato nuovamente riattivato. L'utente evidenzia la scorretta gestione della pratica da parte dell'operatore, atteso che sono già state avviate altre due procedure presso questo Ufficio per disservizi della medesima fattispecie, riscontrati in periodi precedenti e di non essere stato mai preventivamente preavvisato delle sospensioni eseguite sulla propria utenza. Egli evidenzia inoltre di aver reclamato telefonicamente il disservizio lamentato e di aver depositato istanza ex art. 5 del Regolamento per richiedere un provvedimento temporaneo, al fine di poter ottenere la riattivazione dei servizi.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 13 settembre 2018.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1) Indennizzo per sospensione del servizio voce e internet; 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia in via preliminare che l'utente ha presentato precedente istanza di definizione GU14/3315/2018, avente ad oggetto, anche la medesima questione, per la quale ha già depositato regolare memoria difensiva a cui si riporta integralmente. L'utenza in contestazione, come già sostenuto e provato, risulta essere stata sottoposta a sospensione amministrativa e riattivata in data 21 settembre 2018 per il mancato pagamento di alcuni conti telefonici. Non si ravvedono, pertanto, inadempimenti



contrattuali da parte della società la quale ha predisposto la sospensione, oggetto di contestazione, legittimamente e secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

In merito alla sospensione, l'operatore ha richiamato l'art. 20 delle C.G.A. , rubricato: "Sospensione per ritardato pagamento", il quale stabilisce che: "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata", nonché l'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, che annovera i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra cui rientra anche il caso "di ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". Per di più, ha sottolineato che il contratto telefonico rientra nei contratti a prestazioni corrispettive, che consente al somministrante di sospendere la fornitura in caso di ritardato pagamento anche di una sola fattura.

La stessa ha concluso, evidenziando che dalle verifiche effettuate non risultano reclami scritti indirizzati all'operatore per contestare le fatture emesse. Parimenti, non risulta in atti alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami telefonici. Difatti, 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. Nel caso de quo, non risultano reclami né scritti, né telefonici. Perciò, la mancanza di reclami, esime gli operatore da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha ribadito la mancanza di preavviso della sospensione amministrativa della propria utenza effettuata dall'operatore, in quanto non risulta assolto l'onere probatorio, gravante su parte convenuta circa le presunte comunicazioni trasmesse al cliente, depositate dall'operatore.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre evidenziare che nel procedimento GU14 n. 3315/18, incardinato presso questo Ufficio, richiamato dall'operatore, l'istante ha chiesto l'indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa della propria utenza effettuata l'11 febbraio 2018 e riattivata il mese successivo, in seguito al mancato pagamento della fattura n. RU017XXX dell'1 agosto 2017. Nella memoria integrativa, successiva al deposito del formulario, l'istante ha specificato che si sarebbe verificata un'ulteriore sospensione della linea il 13 maggio 2018, successivamente riattivata il 21 dello stesso mese. L'operatore invece nella propria memoria difensiva, cui si è riportato nel presente procedimento, ha evidenziato che "nonostante il mancato pagamento della fattura di



agosto 2017 da parte dell'istante, la società resistente non ha effettuato nessun'azione amministrativa sull'utenza nel periodo tra la presentazione del GU5 presso questo Ufficio e il tentativo di conciliazione svoltosi il 2 maggio 2018, conclusosi con esito negativo. Infatti, solo con sollecito di pagamento del 13 luglio 2018 la Telecom ha richiesto all'utente il saldo dell'intera morosità pari ad € 351,20. L'istante, in seguito a ciò, ha provveduto al pagamento delle sole fatture di Febbraio 2018, maggio 2018 e giugno 2018 (saldata parzialmente, con uno scoperto di € 13,42), lasciando invece totalmente scoperte le fatture agosto 2017, aprile 2018 per un totale di € 186,89. La presenza di tale morosità ha determinato la sospensione amministrativa dell'utenza in data 7 agosto 2018, riattivata in data 20 settembre 2018, in seguito alla richiesta di un provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento”.

Invero poiché l'utente nelle proprie memorie di replica, presentate nel corso della precedente procedura, non ha contestato il riferimento temporale relativo alla sospensione eseguita sulla propria utenza indicato dal gestore, deve ritenersi che la procedura GU14 n. 3315/18 avesse ad oggetto anche il periodo di sospensione dal 10 al 21 settembre 2018, per il quale l'utente ha chiesto di essere indennizzato nell'odierna istanza. Di conseguenza con l'accordo raggiunto tra le parti nel corso dell'udienza del 17 maggio 2019, in relazione alla procedura GU14 n. 3315/18, con cui l'operatore si è impegnato a corrispondere, a titolo conciliativo, la somma di € 200,00, nonché a stornare l'intera posizione debitoria esistente, deve ritenersi che l'istante sia stato indennizzato per tutte le azioni amministrative poste in essere dalla società resistente a carico dell'utenza in contestazione, fino all'udienza di discussione del 17 maggio 2019, e dunque anche per i disservizi lamentati dall'istante nell'odierna procedura. Peraltro in sede di udienza, fissata al fine di avere chiarimenti in merito a tale controversia, l'operatore ha ribadito che l'unica sospensione intervenuta in relazione all'utenza in contestazione, si è verificata nel periodo dal 7 agosto al 20 settembre 2018, e pertanto l'accordo comprendeva l'indennizzo per il periodo di sospensione oggetto della presente istanza. Con il suddetto accordo infatti sono state stornate anche le fatture il cui mancato pagamento ha dato origine alla sospensione amministrativa contestata dall'odierno istante. Per il che si ritiene che la fattispecie in esame abbia già trovato ampio ristoro.

Si rigetta infine la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, poiché dalla documentazione in atti non sussiste alcun tracciamento di reclami né scritti, né telefonici e/o segnalazioni, inoltrati all'operatore per lamentare il 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. rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Perri 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, 2 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE
CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA
Dirigente
03.03.2020 14:25:34 UTC