



DELIBERA N. 9

X - X / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/91073/2019)

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 - X del 01/03/2019 acquisita con protocollo n. 0089629 del 01/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/285XX, ha lamentato la tardiva cessazione dell'utenza, sostenendo di aver presentato disdetta il 5 maggio 2018. Per questo motivo, le fatture emesse nei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre, a suo dire, sarebbero illegittime.

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. lo storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta – 8U001713XX e 8U002234XX rispettivamente emesse il 6 agosto e il 5 ottobre 2018 - ; 2. il risarcimento “ dei disagi quantificati in 200 euro”. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 20 dicembre 2018.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, evidenziando che le doglianze dell'utente sono infondate, poiché non risulta negli applicativi in uso all'operatore alcuna richiesta di cessazione dell'utenza in contestazione. In particolare, ha rappresentato che “ ... in data 8 maggio 2018 viene acquisita sul sistema una richiesta di disdetta relativa all'utenza in contestazione a nome di Ascanelli A. , in qualità di



rappresentante legale della X – X, ma priva del documento di identità e di eventuale procura (...) in data 4 giugno viene tracciata esigenza n. 1-107758153XX effettuata tramite contatto telefonico e comunicato alla signora X la documentazione completa da inviare per procedere alla cessazione. Ad oggi la linea è attiva sulla rete Telecom, in quanto nessuna richiesta completa è pervenuta, né l'istante ha provato l'invio della corretta documentazione per la cessazione dell'utenza.

Di fatto, nel caso di specie, l'utente non ha fornito la prova del diritto vantato, disattendendo così le norme in materia di onere probatorio riguardo l'adempimento delle obbligazioni, richiamate financo dalla delibera 276/13/CONS. Oltre a ciò, ha sottolineato che è presente una morosità di euro 441,15 e che dalle verifiche effettuate non risultano reclami scritti indirizzati all'operatore per contestare le predette doglianze. 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. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità. Tale orientamento è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom.

All'udienza di discussione del 24 febbraio 2020, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato. Dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della richiesta di parte istante di risarcimento dei disagi, giacché l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii., rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"; mentre al punto 5 stabilisce che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". In conseguenza di ciò, la domanda dell'istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede, né può essere valutata come domanda di indennizzo, dal momento che la fattispecie lamentata non prevede alcuna forma di indennizzo.

Nel caso di specie, la ricorrente ha lamentato la mancata lavorazione, da parte dell'operatore, della sua richiesta di disdetta, con conseguente addebito di fatture e il sostanziale mantenimento in essere di un servizio non più voluto. Di conseguenza, ha



avanzato la richiesta di storno delle fatture insolute, emesse dopo la richiesta di disdetta. In punto di diritto, si osserva che l'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 - c.d. Decreto Bersani - stabilisce che: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni..."; parimenti, l'art. 7, punto b), delle C.G.A. stabilisce che: "il cliente è tenuto comunque a pagare il corrispettivo del servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso/disdetta ...".

Nel caso di specie, l'operatore ha dimostrato di aver informato l'utente il 4 giugno 2018, tramite contatto telefonico – tracciata esigenza n. 1-107758153XX - , in ordine alla documentazione completa da produrre, per poter procedere alla cessazione dell'utenza, giacché la richiesta del 5 maggio 2018 risultava sprovvista di documento di riconoscimento e di procura. Successivamente, in sede di udienza, ha ribadito la correttezza del proprio operato e che è presente una morosità di euro 441,15. Dall'altra parte, istante non ha provato di aver inoltrato formale richiesta di disdetta all'operatore. Difatti, la PEC del 9 giugno 2018, oltre ad essere sprovvista di ricevuta di consegna e di accettazione, risulta di difficile comprensione riguardo l'effettiva richiesta avanzata.

Premesso ciò, alla luce di quanto è emerso nel corso del procedimento e, in particolare, dall'analisi della documentazione prodotta dalle parti nel corso dell'attività istruttoria, non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, atteso che questi non poteva cessare l'utenza in mancanza di una specifica richiesta formale, da parte del soggetto legittimato. Per tale motivo, non si accoglie la domanda di storno delle fatture formulata da parte istante.

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 LRPT della X - 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, 16 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE
CONSIGLIO REGIONALE
DELLA CALABRIA
Dirigente
16.03.2020 16:10:59
UTC

