



## DELIBERA N. 12

### X CARDIA / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/97299/2019)

#### 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 CARDIA del 14/03/2019 acquisita con protocollo n. 0111754 del 14/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha dichiarato che: “ ... vedova del compianto sig. PELLICANO' X (utenza 09653706XX), si recava presso la postazione Tim collocata all'interno del centro commerciale PORTO BOLARO di Reggio Calabria, per sapere come procedere nel caso di decesso dell'intestatario utenza. Qui veniva decisamente mal consigliata, giacché l'addetta anziché suggerirle il semplice cambio di intestazione, dunque volturare l'utenza, le proponeva un nuovo contratto, invitandola a disdire il precedente intestato al marito. La sig.ra comunicava il decesso e la disdetta. Risultato? Si è ritrovata, cosa che di norma non dovrebbe accadere una fattura intestata al marito, della somma inverosimile pari ad euro 327,00 con tutte le rate residue del modem. La legge prevede che, in caso di decesso dell'intestatario, debba essere saldato il solo consumo precedente alla data di morte. Da qui poi si origina una nuova odissea. Difatti, il nuovo contratto sottoscritto (linea fissa + fibra), presso i locali del porto bolaro, non ha mai funzionato, nonostante i numerosissimi reclami a cura dell'odierna istante, tanto che la cliente ha dovuto procedere ad un nuovo contratto ex novo, intestato alla figlia (si riserva produzione documentale”.

In base a tale premessa, ella ha chiesto: 1. l'azzeramento dell'intera posizione debitoria “sia personale per l'utenza in oggetto, sia quale erede in riferimento all'utenza 0965/3706XX”; 2. gli indennizzi; 3. le spese di procedura.





Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dalla ricorrente e riferito all'utenza 0965/6157XX, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 14 marzo 2019, riferito alla sola utenza .

## 2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che: "... dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso l'utenza in contestazione risulta attivata in data 25.05.18 a seguito di richiesta del 09.04.18...". Oltre a ciò, ha sottolineato che sempre dalle verifiche effettuate non risultano reclami scritti indirizzati all'operatore per contestare le predette doglianze. Inoltre, ha dichiarato che sull'utenza telefonica in contestazione è presente una morosità pari ad € 353,06 per mancato pagamento dei conti telefonici. Dunque, non è possibile imputare alla resistente nessun tipo di responsabilità, mentre, dall'altra parte, "appare discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo i pagamenti dei conto telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute".

Per ultimo, riguardo l'utenza 0965/3706XX, intestata al Sig. Pellicanò X, ha rilevato che la stessa risulta cessata per disdetta il 17 maggio 2018, pertanto, il conto di chiusura contratto è del tutto dovuto, ai sensi dell' art. 7 delle C.G.A. che stabilisce: " il cliente può recedere in qualunque momento dal servizio.....il cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso, il costo di abbonamento al servizio fruito sino alla data di efficacia del recesso, il costo di abbonamento al servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo e i costi sostenuti da Tim per e prestazioni di disattivazione".

All'udienza del 4 marzo 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 la parziale inammissibilità dell'istanza per la parte in cui non è stata oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione. Difatti, l'odierna istante, in qualità di erede del de cuius Pellicanò X, ha chiesto l'azzeramento della posizione debitoria, relativa all'utenza 0965/3706XX, mai oggetto di tentativo di conciliazione. L'art. 14, comma 1, del Regolamento di procedura, richiede, quale



condizione di procedibilità, la presentazione di un'istanza di definizione, all'esito negativo del tentativo di conciliazione.

Alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, la domanda da qua non può essere accolta. L'istante ha lamentato la mancata attivazione dell'utenza 0965/6157XX, ma dall'esame della documentazione in atti è emerso che l'attivazione è avvenuta il 25 maggio 2018, entro i tempi previsti dalle condizioni contrattuali. Lo stesso ha sostenuto che l'utenza non ha mai funzionato e che l'operatore non ha risposto ai vari reclami inoltrati. Tale affermazione però non corrisponde al vero, dal momento che parte resistente ha prodotto la nota del 24 luglio 2018, prot. n. C20750533, a risposta della segnalazione del 19 luglio 2018, in cui si legge: "... dalle verifiche effettuate non sono emersi elementi utili per accogliere la tua richiesta in quanto sull'utenza dal 25/5/2018 risulta attiva l'offerta TIM Connect". Questa circostanza emerge pure dall'esame della documentazione contabile - fatture prodotte dall'operatore, ai fini probatori -. L'istante erra ancora quando sostiene che l'operatore avrebbe dovuto attivare l'utenza entro 10 giorni dalla richiesta, poiché non tiene in considerazione che il servizio fibra richiede tempi più lunghi per l'attivazione, precisamente 60 giorni dalla richiesta. Infatti, la richiesta è stata effettuata il 30 aprile 2018 e l'attivazione dell'utenza è avvenuta il successivo 25 maggio. Occorre rilevare che l'istante, pur lamentando la mancata attivazione dell'utenza e il malfunzionamento della stessa, ha ritenuto di non presentare l'istanza cautelare - GU5- , finalizzata all'immediata attivazione dei servizi. Per ultimo, si rileva che il 7 agosto 2018, l'istante ha inoltrato richiesta di disdetta della predetta utenza.

In ragione di quanto appena espresso, non possono trovare accoglimento le richieste di indennizzo e di annullamento della posizione debitoria formulate dall'istante, poiché non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale.

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 dalla Sig.ra Cardia X, nei confronti della X 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, 19 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE  
CONSIGLIO REGIONALE  
DELLA CALABRIA  
Dirigente  
20.03.2020 09:36:02 UTC

