



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 17

XXX BOMBARDIERI / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/283762/2020)

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 Assemblies



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



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 quanto decaduto;

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 BOMBARDIERI del 26/05/2020 acquisita con protocollo n. 0226476 del 26/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“Nel mese di maggio 2018 passavo da Tim a Vodafone ma a tutto oggi continuo a ricevere doppia fatturazione e, pertanto, chiedo la risoluzione del problema, la restituzione di quanto ingiustamente pagato ed il risarcimento del danno”*, e ha quantificato la propria richiesta in € 2.500,00.

2. La posizione dell'operatore

La resistente argomenta: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che per l'utenza in contestazione non si ha nessuna evidenza di cessazione o migrazione ad OLO. Da verifiche effettuate da parte del settore WHOLESALA si riscontra quanto segue: In PITAGORA non ci sono ordini. In CRM 3.0 non ci sono ordini. In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini. Per il nuovo sistema NOW Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE in SCARTATO olo OPI VODAFONE OMNITEL NV NPB data ricezione ordine:06/03/2019 data attesa consegna: 18/03/2019; Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE in SCARTATO olo OPI VODAFONE OMNITEL NV NPB data ricezione ordine: 16/05/2019 data attesa consegna: 28/05/2019; Ordine di CESSAZIONE NORMALE in CHIUSO olo TLC TELECOM ITALIA - SLU data ricezione ordine:*



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della

 **CORECOM**
CALABRIA
Comitato Regionale
per le Comunicazioni

18/11/2019 data attesa consegna:25/11/2019 data espletamento: 17/11/2019 ”. Sottolinea che dalla visione delle schermate allegate, si rileva in modo preciso che l’utenza in contestazione non è mai migrata verso altro OLO ed è sempre stata funzionante con la deducente, che ha continuato ad emettere fatture.

Evidenzia che l’istante non ha provato l’effettiva fatturazione dell’utenza oggetto dell’odierna procedura con altro OLO, atteso che le fatture dallo stesso allegate, oltre a non essere delle proprie e vere fatture, ma delle semplici schermate di riepilogo, non evidenziano l’utenza in questione. Né ha provveduto a depositare nel fascicolo documentale copia di fattura emessa dall’altro OLO, così come richiestogli in sede di procedimento conciliativo, atteso che la fattura della Vodafone allegata agli atti il 5 maggio 2020 dal legale dell’utente in realtà è riferita ad altra numerazione. Per cui, ipotizza l’eventualità che l’istante abbia fatto confusione relativamente alle numerazioni migrate.

La resistente osserva altresì che, dalla documentazione ai propri atti, non risulta l’esistenza di reclami scritti o segnalazioni telefoniche relativi alla ricezione delle fatture, nei termini di cui all’art. 23 delle C.G.A., ma è rinvenibile un solo reclamo del 10 gennaio 2020, circa due anni dopo l’eventuale migrazione ad altro OLO, tempestivamente riscontrato. Tale circostanza, esclude il riconoscimento di indennizzi ai sensi dell’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons.

Precisa infine che : *“la situazione amministrativa presenta una morosità di euro 132,79 dell’utenza 0964388XXX relativa al conto 1/2020 e 3/2020 ed euro 970,96 relativa al conto 2/2020 e 3/2020 dell’utenza 0964416XXX. Sul conto 2/2020 dell’utenza 0964416XXX sono presenti i riaddebiti dei conti 4 – 5 e 6/19 dell’utenza 0964388XXX”.* Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, deve dichiararsi l’inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell’Organo adito, ai sensi dell’articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell’Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito “dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, di cui alla delibera n. 276/13/CONS.

Il ricorrente lamenta di continuare a ricevere fatture da parte della società resistente, nonostante abbia migrato ad altro OLO la propria utenza telefonica da maggio 2018, e chiede pertanto la restituzione delle somme illecitamente pagate. Egli però non fornisce



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



alcuna prova dell'avvenuta migrazione dell'utenza oggetto della presente procedura, atteso che allega solo tre documenti che, così come eccepito dalla resistente, costituiscono delle schermate di riepilogo e non delle vere e proprie fatture, che non indicano neppure l'utenza cui si riferiscono. Invero, dalle schermate allegata dalla resistente si evince che l'utenza non è mai migrata verso altro OLO, ma è rimasta attiva e funzionante presso il gestore controparte dell'odierna vertenza, salvo poi cessare definitivamente per morosità, dopo regolare preavviso, il 17 novembre 2019. Inoltre, a fronte della richiesta formulata dalla società resistente in sede di conciliazione di fornire prova dell'effettiva migrazione dell'utenza oggetto della procedura de qua, l'istante ha prodotto una fattura emessa dall'operatore Vodafone, ma relativa ad altra numerazione (0964/1903XXX). L'utente non ha quindi assolto all'onere probatorio previsto dall'art. 2697 codice civile, secondo cui chiunque voglia far valere un diritto in giudizio (rectius: procedimento) deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Il che non è avvenuto da parte del ricorrente. A tale proposito, si richiama la Delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe”. Dalla documentazione acquisita agli atti di ufficio, risulta inoltre un solo reclamo scritto relativo all'emissione di fatture in seguito a cessazione della linea del 10 gennaio 2020, ovvero dopo quasi due anni dalla presunta migrazione ad altro operatore, e ciò denota il disinteresse per il disservizio subito. Il reclamo risulta riscontrato dall'operatore con la missiva del 17 gennaio 2020, allegata agli atti. Da ultimo occorre rilevare che il ricorrente non ha replicato alle deduzioni avversarie, né ha allegato documentazione che provi il contrario di quanto asserito dalla controparte, e dunque le sue richieste devono essere integralmente rigettate.

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 Sig. Bombardieri 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



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, 5 febbraio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore Rosario

Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale della
Calabria**

C = IT