



DELIBERA N. 17

XXX PRATICÒ / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/120769/2019)

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 PRATICÒ del 09/05/2019 acquisita con protocollo n. 0200303 del 09/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in ordine all'utenza 0965/7567XX, ha rappresentato che: "...Nel mese di novembre 2017 provvedevo a richiedere a mezzo racc. a/r la disdetta della linea telefonica sull'utenza a me intestata n. 09656367XX. Ciò nonostante, la compagnia telefonica continuava ad addebitare fatture sul mio conto corrente anche successivamente alla disdetta. Nel mese di febbraio 2018, quando mi sono accorta degli addebiti, ho contattato il servizio clienti per contestare l'ingiustificata fatturazione ma senza alcun riscontro. Perciò ritengo ingiustificato il pagamento delle fatture dal mese di dicembre 2017 al mese di agosto 2018 già prelevate direttamente dal conto corrente per un totale di € 214,64 in quanto relative ad un servizio non più utilizzato nonché le richieste fatte successivamente con la Fattura n. RU0XXX/2018 e anche a mezzo della società di recupero crediti. Sull'utenza n. 09656367XX. Avviavo, pertanto, la procedura innanzi al Co.Re.Com. Calabria che si concludeva con esito negativo per mancata accettazione da parte della Tim XXX della proposta formulata dal conciliatore".

Sulla base di tali premesse, ha chiesto: 1) "il rimborso delle fatture dal mese di dicembre 2017 al mese di agosto 2018 già prelevate direttamente dal conto corrente per un totale di € 214,64"; 2) "l'annullamento della Fattura n. RU0XXX/2018"; 3) "la cancellazione della pratica dalla società di recupero crediti"; 4) "l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami e spese di fatturazione ingiustificate di € 500".

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 5 febbraio 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, in cui ha rilevato che dalle verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso all'operatore è



emerso che: “l’utenza in contestazione risulta cessata in data 21.03.19 per una morosità pari ad € 305,95. Non si ravvedono richieste di cessazione dell’utenza in contestazione. In punto si rilevano le regole in materia di onere probatorio circa l’adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom 276/13/Cons, per andare esente da responsabilità, l’operatore deve dimostrare l’avvenuto esatto adempimento, mentre è l’istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso de quo. Infatti l’utente ha allegato agli atti una raccomandata con ricevuta di ritorno mancante del contenuto della stessa, che possa dimostrare la richiesta di cessazione della linea”. Nel merito ha richiamato l’art. 23 delle C.G.A., il quale stabilisce che: “ i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all’indirizzo indicato sulla stessa entro il termine di scadenza della fattura stessa”, sottolineando che nel caso in esame “non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici ...”. Di fatto, l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons esclude il riconoscimento di indennizzi se l’utente non abbia segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza. Tuttavia, ha rilevato che l’istante non avrebbe avuto, comunque, diritto a nessun tipo di indennizzo, poiché la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e ss.mm.ii., non prevede nessun indennizzo, in caso di eventuale/ritardata disdetta dell’utenza telefonica. Tale orientamento è stato sposato anche dall’AGCOM nelle numerose delibere emanate per casi simili. Per tutto ciò ha declinato ogni responsabilità.

In sede di replica alle difese svolte dalla resistente, l’istante ha contestato ex adverso le argomentazioni dell’operatore.

In data 30 marzo 2020, il Responsabile del procedimento ha chiesto chiarimenti all’operatore, ai sensi dell’art.18, comma 2, delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii., trasmettendo tale richiesta, a mezzo piattaforma del ConciliaWeb, anche all’istante, al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione, utili per una corretta ricostruzione della fattispecie de qua. In particolare, la richiesta di chiarimenti ha riguardato: “la fattura emessa nel mese maggio 2019, relativa al periodo – dal 1° al 30 aprile 2019 -, e l’utilizzo del servizio dal mese di novembre 2017 fino al 21 marzo 2019”. La resistente, relativamente al conto maggio 2019, ha dichiarato che: “la fattura è stata interamente scontata e non addebitata e conteneva soltanto indennità ritardato pagamento della fattura di novembre 2018 di 1,98 euro + spese spedizione fattura di 0.52 + 0.09 IVA per un totale fattura di 2,50 euro. Inoltre, ha insistito “per il rigetto dell’istanza in quanto l’istante non ha dato prova dell’invio della richiesta di disdetta, documento necessario per consentire all’operatore la cessazione della linea” precisando che l’istante ha depositato “copia di una ricevuta di spedizione ma non ha provato il suo contenuto neanche a seguito di memorie di replica”. L’istante, dal canto suo, ha insistito nelle sue pretese per come formulate nell’atto introduttivo.

3. Motivazione della decisione



Il ricorrente ha lamentato la mancata lavorazione, da parte dell'operatore, della sua richiesta di disdetta, con conseguente addebito di fatture, a suo avviso illegittime. Per questo motivo, ha avanzato la richiesta di rimborso di delle fatture - dal mese di dicembre 2017 fino al mese di agosto 2018, le cui somme sono state prelevate dal proprio conto corrente, per un totale di euro 214,64 - , emesse dopo la richiesta di disdetta, ed in più, il riconoscimento di un indennizzo. Dall'esame della documentazione è emerso che l'istante è venuta meno all'onere probatorio, ai sensi dell'art. 2697, comma 1, del c.c. . Nel caso di specie, l'istante ha solo allegato una ricevuta di Racc. A/R inviata nel mese di novembre che non può comprovare l'avvenuta trasmissione della richiesta di disdetta all'operatore, giacché non risultano elementi di tracciabilità in ordine al documento di cui si controverte. Si rileva, inoltre, che l'istante non ha assolto all'onere probatorio, né al tempo della presentazione della memoria di replica, né nel corso delle richieste di chiarimenti istruttori, non consentendo così all'organo giudicante una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore. L'istante ha affermato, ancora, di aver contattato il 10 febbraio 2018 il servizio Clienti dell'operatore per rivolgere i propri reclami, ma non c'è evidenza probatoria, né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni per contestare le presunte illegittime fatturazioni, quali, a mero titolo esemplificativo, l'orario di contatto, il codice del ticket, eventualmente aperto, il codice dell'operatore con cui è intervenuto il contatto che avrebbe posto a conoscenza l'operatore e, quindi, consentendogli di intervenire. Oltre a ciò, non si capisce per quale motivo, l'odierna istante non abbia tempestivamente provveduto a revocare il RID, così da ovviare ai prelievi dal proprio conto bancario. Dall'altra parte, la resistente ha sottolineato la totale carenza probatoria, per discolparsi ha sostenuto che in assenza di formale richiesta di disdetta da parte dell'utente non avrebbe potuto far cessare l'utenza, poiché sarebbe incorsa in un inadempimento di natura contrattuale. Nel caso di specie, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.

Ciò premesso, alla luce di quanto è emerso nel corso del procedimento e, in particolare, dall'analisi della documentazione prodotta dalle parti nel corso della attività istruttoria, non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, dal momento che l'istante non ha provato di aver inoltrato la richiesta di disdetta nel mese di novembre 2017. Per tale motivo, la richiesta di rimborso non può trovare accoglimento.

Parimenti, non può trovare accoglimento, la richiesta di indennizzo per la ritardata disattivazione dell'utenza. Per la fattispecie in esame non è contemplato alcun indennizzo, conformemente ai recenti indirizzi espressi dall'AgCom - delibera 18/16/CIR. Per di più, nel caso di specie, l'utenza in contestazione risulta cessata per morosità.

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 Praticò 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, 8 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

**Rosario
Carnevale
O = Consiglio
regionale della
Calabria
C = IT**