



DELIBERA N. 20

XXX / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/104491/2019)

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 del 29/03/2019
acquisita con protocollo n. 0139500 del 29/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante assume: "...il mancato rispetto della iniziale proposta commerciale affari sottoscritta, rivolta dall'Agente TIM all'Azienda delegante, come da allegato, di seguito denominata Utente, disattesa in termini di: trasparenza, partecipazione, efficienza, giustizia ed imparzialità, qualità. Pertanto, l'Utente ha diritto all'indennizzo ed al rimborso, come da regolamentazioni e normative vigenti, richiesta a seguire formulata, basata su fondati elementi di prova allegati, a partire dalla fatturazione contestata all'operatore TIM XXX, di seguito operatore, fin dalle prime fatture ricevute; infatti in tali documenti sono stati rilevati importi ingiustamente fatturati, diversamente da quanto promesso, offerta in locandina allegata, che aveva convinto l'Utente a sottoscrivere la proposta lo 09/11/2017; subito si è sporto reclamo dell'evento all'agente, poi al call-center (di cui purtroppo non si hanno i numeri di ticket, ma l'operatore ne ha evidenza sul proprio sistema di ticketing); infine, verificata la seconda emissione di fatture dello 09/01/2018 e del 15/01/2018, in attesa di rettifiche alle precedenti, come richiesto dagli addetti dell'operatore, è stata inoltrata PEC di reclamo dello 06/02/2018, dovuta agli importi nuovamente superiori al "PROFILO TARIFFARIO FLAT" sottoscritto. Comunque, in tutta la vicenda, la condotta dell'Utente è stata sempre in linea ai principi di buona fede e correttezza, nel rispetto delle regole tra le parti, effettuando regolarmente i pagamenti a mezzo RID bancari, volendo garantire i servizi DATI e VOCE, per FISSO e MOBILE, essenziali allo svolgimento della propria attività. La condotta dell'operatore invece è stata non trasparente e le sue risposte alle contestazioni sono da ritenersi dei meri automatismi come in allegato: "...la piena regolarità del contratto in oggetto e la correttezza degli importi fatturati essendo conformi alle condizioni generali di abbonamento multibusiness..."; MEDESIMA RISPOSTA IN DUE LETTERE DISTINTE; si ricorda che ai sensi dell'Allegato A Delibera 179/03/CSP art. 8 comma 4: "In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.". Visto il verbale del 03/01/2019 con esito



negativo in sede di conciliazione paritetica, ai sensi dell'Allegato A della Delibera 203/18/CONS art.5 comma 2 lettere a, b, c sono stati ritirati i RID bancari a favore dell'operatore, quale "strategia di uscita" dal rapporto commerciale imposto dall'operatore, perché divenuto insostenibile per l'Utente, ossia è stato esercitato il diritto di recesso, per quanto in oggetto, a mezzo PEC".

In merito alle domande avanzate dal ricorrente, si rinvia all'istanza GU14 e ai documenti ad essa allegati, domande che devono intendersi qui interamente e letteralmente ritrascritte.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia (ora Tim), in merito all'utenza mobile n. 320/XXX con contratto sottoscritto l'11 settembre 2017, l'utente ne ha chiesto l'attivazione con il profilo tariffario "Tim Europa Unlimited, Promo 5 Eurogiga, new Valore MNP100, sconto Europa 5, MNP UNL Sam A5 2017 R. Il cliente ha attivato in promo la tariffa Tim Europa Unlimited ad € 15,00 al mese e nell'ambito della medesima promo, il cliente ha usufruito della fornitura a condizioni agevolate (con pagamento in 36 rate da € 6,00) dell'apparato Samsung A5 2017. La resistente evidenzia che, come è possibile verificare dai conti telefonici allegati, l'attivazione è conforme a quanto sottoscritto dall'utente con la modulistica contrattuale. In merito all'utenza fissa n. 0981/XXX rileva, invece, che in data 11 settembre 2017 l'utente ha chiesto, tramite sottoscrizione di modulistica contrattuale, l'attivazione sull'utenza in contestazione del profilo tariffario "Tuttofibra" + router in vendita rateale da 24 rate, e dalle fatture allegate si evidenzia la correttezza dei servizi attivati. Per cui, nessun inadempimento è imputabile alla società avendo la stessa dato seguito alle richieste dell'utente.

L'operatore evidenzia altresì che dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati, e concernenti addebiti in fattura, né è stato allegato alcun elemento atto a fondare la verosimiglianza del reclamo telefonico. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura, entro i tempi di scadenza della fattura in contestazione", evenienza che non si è verificata nel caso de quo. L'istante inoltre, non ha depositato nessuna documentazione contrattuale che attesti la difformità degli addebiti in fattura. In punto, la società resistente rileva che se è pur vero che l'operatore per andare esente da responsabilità deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso de quo, e pertanto la domanda non può essere accolta.

Per tali motivi la resistente, non riscontrando alcuna responsabilità contrattuale ad essa imputabile, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente l'utente ha inviato della documentazione in parte tardiva al fine di contrastare le deduzioni avversarie.



3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza è inammissibile per difetto di legittimazione attiva, atteso che dalla documentazione in atti – fatture e contratto - si rileva che la stessa è stata presentata da persona diversa dal titolare dell'utenza in contestazione. Invero, titolare dell'utenza risulta essere la ditta XXX, mentre l'istanza è stata presentata da tale XXX Mattaroli, di cui è allegato il documento d'identità, il quale, assume che la rappresenterebbe in virtù di una delega a sostituirla e rappresentarla per eseguire tutto quanto necessario per risolvere la controversia, depositata agli atti. A norma dell'art. 4, comma 2, del Regolamento "l'utente che intende presentare un'istanza al Co.re.com. accede alla piattaforma Conciliaweb con le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account. In alternativa, l'utente può presentare istanza e partecipare alla procedura tramite un soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare all'istanza a pena di inammissibilità", circostanza che nel caso de quo non si è verificata; da qui l'inammissibilità.

Ne consegue che il vizio procedurale è assorbente anche in ordine al merito della domanda

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 ditta 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, 10 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

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