



DELIBERA N. 24

X MAFRICI / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/119589/2019)

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 MAFRICI del 07/05/2019 acquisita con protocollo n. 0196267 del 07/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: "trattasi di utenza che prevede il collegamento con l'utenza mobile 333769X per la quale con fax del 26/9/2018 è stata richiesta la disattivazione della sola utenza mobile mantenendo l'utenza fissa". Sulla base di tale asserto, quest'ultimo ha richiesto: "Annullamento del contratto telefonia mobile- annullamento fatture emesse per telefonia mobile (TUTTO COMPRESO UNLIMITED) successivamente alla disdetta a mezzo fax e rimborso fatture fino gennaio 2019".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso, non è presente nessuna richiesta inoltrata dell'istante per la cessazione della componente mobile, così come richiesto dall'art. 5, comma 3, Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS. E rileva che dalla documentazione prodotta, il fax a cui fa riferimento il ricorrente ha ad oggetto tutt'altro che la richiesta di cessazione dell'utenza, e inoltre esso è indirizzato al Comune di Reggio Calabria. Sottolinea la pretestuosità di quanto asserto, dato che non ha dimostrato di aver inviato regolare richiesta di disdetta, e richiama a tale proposito le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, cui fa riferimento anche la delibera Agcom n. 276/13/Cons, secondo cui l'utente deve fornire la prova del diritto vantato, cosa che non si è verificata nel caso de quo. La resistente evidenzia, altresì, che l'utente non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito al disservizio lamentato, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernenti la mancata cessazione della linea. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. La componente mobile risulta cessata in data 1 marzo 2019, in occasione dell'istanza di conciliazione di primo grado ed è presente una morosità pari ad € 355,20. La società esclude pertanto alcun tipo di responsabilità imputabile a



suo carico mentre appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, 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 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 richieste della parte istante non possono essere accolte. Il ricorrente ha lamentato la mancata lavorazione, da parte dell'operatore, della sua richiesta di disdetta in relazione alla sola utenza di telefonia mobile, con conseguente addebito di fatture, a suo avviso illegittime. Per questo motivo, ha avanzato la richiesta di annullamento delle fatture emesse dopo la richiesta di disdetta, e fino a gennaio 2019. Dall'esame della documentazione è emerso che l'istante è venuto meno all'onere probatorio. Nel caso di specie, l'istante non ha allegato le fatture contestate, mentre ha prodotto la ricevuta di un FAX datata 26 settembre 2019 che non comprova l'avvenuta trasmissione della richiesta di disdetta all'operatore, giacché non riporta il numero a cui sarebbe stato inviato. Di contro, l'operatore ha depositato un documento, ricevuto a mezzo FAX, pervenutogli dall'istante il 26 settembre 2019, che però riguarda una comunicazione indirizzata al Comune di Reggio Calabria, che chissà perché ha inviato all'indirizzo FAX della resistente. Non risulta agli atti – come che sia - alcun reclamo dell'istante in merito al lamentato disservizio. Nel caso di specie, va da sé, valgono i principi 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”. Conseguentemente, 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 d'avergli inoltrato la richiesta di disdetta. Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

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. Mafrici 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 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

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