



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 27

**XXX PERRELLI / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/266865/2020)**

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

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 PERRELLI del 14/04/2020 acquisita con protocollo n. 0162432 del 14/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istanza de qua, per come è stata articolata, non è di facile comprensione, anche perché ridondante nell'esposizione dei fatti. In estrema sintesi, l'istante ha lamentato: - l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello pattuito al momento della sottoscrizione del contratto, - la fatturazione illegittima, - la sospensione dell'utenza 0985/733XX e la mancata attivazione della SIM 34788159XX.

Sulla base di tali asserti, ha chiesto: 1. l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi richiesti (voce e ADSL); 2. l'indennizzo per la mancata attivazione della fibra; 3. il rimborso e lo storno delle somme relative a servizi accessori e profili tariffari non richiesti; 4. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima; 5. l'indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza 0985/7336XXX; 6. l'indennizzo per illegittima sospensione dell'utenza 0985/7336XXX, per 365 giorni (da gennaio 2018 fino a gennaio 2019); 7. l'indennizzo per la mancata attivazione della SIM 34788159XXX; 8. la cancellazione del proprio nominativo dal SIMOITEL (sistema informatico sulle morosità internazionali nel settore telefonico).

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 15 gennaio 2020.

2. La posizione dell'operatore



La resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, ove ha rappresentato che: *“...da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l’utenza telefonica n. 0985XXX risulta attivata in data 14.04.2017.*

In data 03.01.2018 l’istante tramite servizio 187 reclama l’addebito relativo al costo di € 49,00 per contributo attivazione Tim Smart. Tale reclamo viene definito infondato e riscontrato con missiva del 17.01.2018, ma successivamente in ottica di correttezza commerciale viene predisposta una nota di credito di € 49,00 ... e viene applicata un’altra promozione per 12 mesi. L’istante non ha effettuato il saldo della fattura e non ha provveduto neanche al pagamento di quelle successive, facendo scaturire prima la sospensione amministrativa e successivamente la cessazione dell’utenza per morosità in data 13.01.2019. Le azioni amministrative sono state preannunciate con tre lettere di sollecito di pagamento e con lettera di risoluzione contrattuale”. In ordine alla sospensione, ha richiamato l’art. 20 delle C.G.A. , rubricato: “Sospensione per ritardato pagamento”, nonché l’art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, in cui si annoverano i casi tassativi che consentono all’operatore di sospendere il servizio, in cui vi rientra anche il caso “di ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”. Per di più, ha sottolineato che il contratto telefonico è a prestazioni corrispettive, il che consente al somministrante, di sospendere la fornitura anche in caso di ritardato pagamento di una sola fattura.

Ha sottolineato che l’utenza (0985/7336XXX) è stata sempre funzionante, come da traffico telefonico risultante nelle fatture prodotte. Inoltre a carico dell’odierno ricorrente si rileva una morosità di euro 1.037,83.

In ordine alla mancata attivazione della SIM n. 34788159XXX, ha eccepito che: *“... tale numerazione non è mai stata gestita da Telecom Italia, e negli archivi Telecom non è presente nessuna richiesta di rientro di tale numerazione...”.*

Ha rappresentato che l’istanza in esame è priva “di elementi precisi e dettagliati ...”, e si rifà, a tal proposito, alla delibera n. 276/13/CONS, in materia di onere probatorio. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto integrale dell’istanza.

L’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm. ii., una memoria di replica, con cui ha contestato -ex adverso - le argomentazioni della resistente. All’udienza di discussione davanti a questo Co.Re.Com., tenutasi il 19 gennaio 2021, le parti presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Il delegato dell’istante ha insistito nelle richieste, per come formulate nell’atto introduttivo. Egli ha però tenuto un comportamento pregiudizievole per il procedimento e per l’altra parte; specialmente deleterio è stata la sua condotta nei confronti del Responsabile del procedimento, apostrofandolo quale “fazioso”, senza risparmiarsi di minacciare che in caso di mancato accoglimento dell’istanza si sarebbe rivolto all’Autorità amministrativa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, l’istanza non può essere accolta.

In effetti, al di là delle argomentazioni in essa contenute, che non fanno luce sul fatto che avrebbe recato pregiudizio al ricorrente, non riportando elementi precisi su cui articolare la decisione, l’istante non ha fornito prove tali da ritenere condivisibili le



Calabria

doglianze. E' appena il caso di richiamare i principi della difesa e del contraddittorio disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base a cui il giudice decide iuxta alligata et probata. E' necessario dunque porre a base della decisione le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti (chiunque voglia far valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento). Prove che il ricorrente, come è stato anticipato, non ha prodotto. Per mero tuziorismo, si richiamano alcune delibere AgCom in materia di onere della prova: la n. 3/11/CIR, la n. 69/11/CIR, , la n.163/17/CIR, nonché la determina direttoriale 96/17/DTC e la recentissima sentenza del TAR Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556. Per tali ragioni, si rigetta l'istanza.

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 dell'istanza presentata dalla Sig.ra Perrelli 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, 17 febbraio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Calabria



Consiglio regionale della



Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale della
Calabria**

C = IT