



## **DELIBERA N. 28**

### **xxx CAPRÌ / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/127128/2019)**

#### **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 CAPRÌ del 23/05/2019 acquisita con protocollo n. 0223899 del 23/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'omonimo studio legale, ha rappresentato che: "... è sempre stata puntuale nel pagamento di tutte le fatture, contrariamente alle norme che sorreggono la materia, per aver saltato un unico pagamento, senza sua colpa e soprattutto senza alcuna comunicazione preventiva, si ritrovava senza linea fissa, fax e Internet, con le conseguenze evidenti che ben si possono immaginare per l'attività di uno studio professionale di medie dimensioni. Prontamente, la stessa venutane a conoscenza tramite i numerosi reclami telefonici e sempre a cura di parte, si apprestava ad effettuare il pagamento in questione, che si allega alla presente istanza. Tuttavia, la linea non veniva ripristinata, a nulla sono valsi i numerosi reclami telefonici e a mezzo pec (si allegano pec e codici), la linea non veniva ripristinata e la stessa era costretta a migrare per poter proseguire nell'attività professionale, essendo peraltro venuto meno il rapporto fiduciario con il Gestore. Con la presente istanza si rappresenta altresì che la fibra prevista dal contratto non è mai stata attivata, navigando con velocità standard (si allega offerta e codici segnalazioni). E che nei giorni 1°/2 febbraio e 21 giugno 2018 la linea è stata interessata da guasti, la linea è stata sempre interessata da numerosi disservizi. In primo grado, il Gestore riconosceva la sola somma esigua di euro 200,00, motivo per cui lo stesso è stato concluso negativamente".

Sulla base di tali premesse, l'utente ha chiesto: 1. "l'azzeramento dell'intera posizione debitoria, ove esistente"; 2. "i seguenti indennizzi: per la sospensione senza presupposti, per l'interruzione per motivi tecnici, per la ritardata attivazione del servizio, per la ritardata riparazione del guasto, per la mancata risposta ai reclami e per il mancato rispetto degli oneri informativi". 3. le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 23 maggio 2019.

### **2. La posizione dell'operatore**



Nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegati, ove rileva: “da verifiche effettuate negli altri applicativi in uso Telecom Italia l’utenza in contestazione è stata sottoposta a sospensione amministrativa in data 14.11.18 per il mancato pagamento del conto telefonico n. 5/18 pari ad € 204,36. L’utente in data 17.11.18 provvede al pagamento della fattura di cui sopra con contabile Banca in data 19.11.18 e l’utenza risulta riattivata, come da normativa vigente, in data 20.11.18. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare contact call del 16.10.18”.

In merito alla sospensione, ha richiamato l’art. 20 delle C.G.A. , rubricato: “Sospensione per ritardato pagamento” che stabilisce : “Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata”, 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, e vi rientra anche il caso “di ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”. Per di più, ha sottolineato che il contratto telefonico rientra nei contratti a prestazioni corrispettive, che consente al somministrante di sospendere la fornitura in caso di ritardato pagamento anche di una sola fattura.

La stessa ha concluso, evidenziando che dalle verifiche effettuate risulta in atti un solo reclamo datato 20 novembre 2018, trasmesso dall’utente, a mezzo PEC, quando “l’utenza era già stata riattivata”, riscontrato dall’operatore il successivo 28 novembre. L’utenza de qua risulta cessata il 15 febbraio 2019 per migrazione verso OLO, lasciando una scoperto pari ad euro 472,62, come emerge dalla schermate prodotte ai fini probatori. 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, contestando -ex adverso - le argomentazioni dell’operatore. Ha ammesso il mancato pagamento della fattura in contestazione che ha generato la sospensione dell’utenza, sottolineando, tuttavia, di averla tempestivamente pagata, come provato attraverso la produzione della ricevuta di pagamento, allegata all’istanza di secondo grado. Oltre a ciò, nella suddetta memoria di replica si legge che: “... la presunta morosità contestata alla Cliente è frutto di una scelta cui ella è stata costretta, dai numerosi disservizi e da ultimo su un blocco dell’attività professionale. Inoltre, i costi di disattivazione et similia sono stati contestati con apposita pec, senza riscontro alcuno. Tanto che ad oggi si vanta un indennizzo per mancata risposta al reclamo. E non concernono l’oggetto della presente procedura, visto il divieto di oggetto nuovo ed essendo un fatto successivo alla proposizione della presente istanza. Ove necessario sarà espletata una nuova procedura per tali circostanze, diversamente ritenendo voglia il Corecom adito provvedere in aggiunta alle richieste anche l’azzeramento della presunta morosità contestata alla Cliente. Difatti, la stessa con comportamento operoso, ha anche provveduto alla restituzione del modem”, manifestando la volontà di instaurazione altre procedure conciliative davanti al Co.Re.Com. .



All'udienza del 17 aprile 2020, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Dall'analisi della documentazione, si è appurato che la linea telefonica è stata sospesa a causa del mancato pagamento del conto telefonico 5/2018. In particolare, dall'analisi della schermata prodotta dall'operatore è emerso che l'utente è stato informato della sussistenza della morosità tramite "contact call" il 16 ottobre 2018, come previsto dall'art. 20 delle C.G.A. e che la riattivazione dell'utenza è avvenuta il 20 novembre 2018, dopo che l'odierna ricorrente ha saldato l'insoluto. Per questo motivo, poiché l'utenza de qua è stata riattivata dall'operatore subito dopo il pagamento dell'insoluto, la domanda di indennizzo per sospensione dell'utenza formulata dall'istante non può trovare accoglimento.

Parimenti, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per i continui malfunzionamento e/o interruzioni lamentati dall'istante, per aver contestato genericamente il disservizio, senza averne circosanzionato l'arco temporale.. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si richiama anche 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”.

Per ultimo, non trova accoglimento neppure la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché dall'esame della documentazione presente in fascicolo, risulta un solo reclamo scritto trasmesso dall'utente, a mezzo PEC, il 20 novembre 2018 – esattamente dopo la riattivazione dell'utenza da parte dell'operatore -, per comunicare l'avvenuto pagamento del conto telefonico in contestazione che l'operatore ha riscontrato il successivo 29 novembre (nota del 29 novembre 2018, prot. n. C21887153).

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, si rigettano le richieste formulate dall'istante

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 Caprì 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, 24 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

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