

DELIBERA N.47

**XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/368344/2020)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

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;

VISTA l'istanza di XXX del 18/12/2020 acquisita con protocollo n. 0538046 del 18/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“L'operatore ha cessato erroneamente le utenze aziendali attive presso la nostra sede di XXX, nonostante la richiesta e le comunicazioni intercorse e ricevute anche dall'operatore indicavano nello specifico le utenze da trasformare in quanto attive su un profilo denominato ATC. A nulla sono valsi i reclami telefonici inoltrati ai quali non è stato dato seguito. Ad oggi la nostra azienda è totalmente bloccata sia dal punto di vista amministrativo che operativo per quanto concerne l'attività svolta attraverso l'utenza telefonica e la connettività internet. L'operatore ha inoltre emesso una fattura contenente cospicui importi riconducibili all'errata cessazione del servizio e della linea. L'operatore ha impiegato ben 28 giorni dopo la richiesta di riattivazione attraverso la procedura GU5”*. Tanto argomentato, ha domandato: *“Riattivazione della linea, storno degli importi non dovuti e riconoscimento indennizzo da quantificare secondo i tempi di conclusione del procedimento”*.

2. La posizione dell'operatore

La resistente assume che: *“da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, si rileva una morosità di euro 965,36 relativa ad una parziale scopertura del conto 5/2020 dell'utenza 096513008XXX e ai conti 2/2021 di entrambe le altre utenze. Il conto 5/2020 dell'utenza 096513008XXX di euro 1244,49 è stato in parte saldato mediante riutilizzi di ndc emesse sui conti (saldati) 6/18,1/19 e 2/19 dell'utenza 096513004XXX a seguito di ritardata cessazione. L'utenza 0965782XXX risulta cessata il 13/10/2020 e ripristinata il 27/10/2020. L'utenza 096513008XXX era attiva dal 12/04/2019 ma per qualche anomalia di sistema ha iniziato a fatturare a partire da Luglio 2020 (conto 5/2020) motivo della somma elevata. La suddetta fattura risulta essere corretta in quanto si tratta di canoni non fatturati in precedenza e che l'utente avrebbe dovuto pagare. Per quanto riguarda la ritardata cessazione delle linee n. 096513012XXX – 096513012XXX per le quali era stata chiesta disdetta a Giugno 2020 è stata effettuata la diminuzione dei conti emessi successivamente alla richiesta di cessazione”*.

Osserva che dalla documentazione ai propri atti non risulta alcun reclamo scritto e neppure telefonici. Infatti, sostiene la resistente, a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica; tutto ciò non l'ha riscontrato. Tale circostanza, esclude il riconoscimento di indennizzi, ai sensi dell'art. 14

della Delibera n. 347/18/Cons, se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

Richiama inoltre le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche secondo cui in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

Successivamente, 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 e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente.

In primo luogo occorre evidenziare che la controversia ha ad oggetto soltanto le numerazioni indicate nel formulario (096513009XXX, 0965130080XXX e 0965782XXX) che, a dire dell'istante, sono state erroneamente cessate dall'operatore. Al riguardo, a ben guardare, si tratta di un'unica utenza su cui risultano attestate due numerazioni, secondo quanto affermato dal rappresentante legale della società nel corso dell'udienza e da ciò che emerge dalla procedura cautelare (nelle note del 9 novembre 2020 inserite nel fascicolo documentale del GU5, sia l'operatore che l'istante, confermano l'avvenuta riattivazione dell'utenza 0965782XXX). In relazione all'illegittima cessazione delle linee la società si limita a dichiarare che: "*L'utenza 0965782XXX risulta cessata il 13/10/2020 e ripristinata il 27/10/2020*", sottolineando altresì la presenza di morosità sulle utenze connesse alla principale. Per cui occorre rilevare che l'azione amministrativa posta in essere dalla società resistente è da considerarsi illegittima, avendo violato sia le disposizioni regolamentari vigenti, sia le condizioni generali di contratto, essendo avvenuta senza alcun preavviso. Infatti, l'art. 20 delle C.G.A. e l'art. 5 della Delibera 203/18/CONS e succ. modifiche e integrazioni, prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio, ma nel caso di specie non vi è prova del suddetto preavviso, ovvero che l'utente sia stato informato degli insoluti esistenti, in quanto l'operatore non ha allegato alcuna documentazione a riprova dell'adempimento dei propri oneri informativi.

In base a tali premesse la società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione della linea voce ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 405,00, (quattrocentocinque/00) computato per il periodo intercorrente tra il 13 ottobre 2020 (data di inizio della

sospensione come affermato dall'operatore) ed il 9 novembre 2020 (data in cui la linea è stata riattivata dopo l'emissione del provvedimento temporaneo nell'ambito del procedimento cautelare), così calcolato: euro 7,50 x 27 giorni x 2 utenza business.

Parimenti deve essergli erogato un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 405,00 (quattrocentocinque/00), computato per lo stesso tempo sopra riportato.

Si rigetta, invece, la richiesta di storno degli importi non dovuti, in quanto generica ed indeterminata, atteso che l'istante non ha indicato le somme ritenute illegittime, né le fatture in cui queste sono addebitate, lamentando esclusivamente che *“l'operatore ha emesso una fattura contenente cospicui importi riconducibili all'errata cessazione del servizio e della linea”*. Né ha allegato le fatture contestate, ma solo dei bollettini di pagamento di alcune fatture emesse successivamente, peraltro depositate agli atti tardivamente, fuori dal termine concesso per la produzione di documenti e repliche, ex art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura. L'utente non ha quindi assolto all'onere probatorio previsto dall'art. 2697 codice civile, 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”*. Pertanto la richiesta di storno non può essere accolta.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa 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;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim (Kena mobile) XXX è tenuta a liquidare alla società XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 405,00 (quattrocentocinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 405,00 (quattrocentocinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio dati, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 Novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
**Fulvio
Scarpino**

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT