



DELIBERA N. 56

**X CHIARAVALLE / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/211267/2019)**

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 CHIARAVALLE del 29/11/2019 acquisita con protocollo n. 0515597 del 29/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: "Tra fine giugno ed inizio luglio ho effettuato delle telefonate dal mio numero 320697X tim verso il 155. Tim mi ha addebitato il 2 luglio il costo di quelle telefonate, ma da delibera agcom 157/18/cir le chiamate verso numeri brevi di servizio (call center) sono gratuite. Il 2 luglio ho aperto un reclamo tramite app ed ancora non ho ricevuto risposta nonostante molteplici solleciti. Pertanto chiedo il rimborso delle telefonate addebitate e l'indennizzo per delibera 347 per mancata/ritardata risposta scritta ad un reclamo. Tali importi li richiedo sul mio conto bancario.", e ha chiesto il rimborso di 500,00€ .

2. La posizione dell'operatore

La resistente argomenta: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'addebito in contestazione è riferito a chiamate effettuate verso call center di altro gestore (wind), per cui totalmente legittimo. La legittimità di tale addebito è confermata dal fatto che il servizio clienti di wind Infostrada risulta gratuito da telefono fisso o mobile wind, pertanto, l'istante avendo contattato il servizio 155 da rete mobile Telecom Italia, l'addebito è corretto e va confermato."

Nel merito richiama la Delibera n. 79/09/CSP secondo cui gli utenti vengono informati all'inizio di ogni conversazione delle condizioni economiche relativamente alle chiamate che effettuano, se non rientranti nel loro piano tariffario, per cui l'istante è stato avvisato della non gratuità delle telefonate. Osserva, infine, che dalla documentazione agli atti non risulta l'esistenza di reclami scritti, e neppure segnalazioni telefoniche. Rappresenta che l'istante ha contattato il servizio clienti tramite chat, a cui sono seguiti una serie di risposte da parte dell'operatore e pertanto esclude inadempimenti anche sotto il profilo delle informazioni fornite all'utente.



Per tali motivi non riscontrandosi responsabilità contrattuali, la società 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, la domanda della parte istante non può essere accolta.

In primo luogo, occorre evidenziare la genericità ed indeterminatezza della richiesta di rimborso dei costi delle telefonate effettuate al servizio clienti dell'operatore Wind illegittimamente addebitatigli, attesa, a suo dire, la gratuità delle stesse, in quanto l'istante non ha indicato il numero delle telefonate e gli importi degli addebiti non dovuti, venendo così meno all'onere probatorio. 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. In ogni caso, la domanda è infondata e non merita accoglimento in quanto, secondo quanto emerge dalla documentazione allegata dalla controparte, nonché dal web, tutti i clienti Wind e Infostrada (ora WindTre) in caso di informazioni o assistenza potevano contattare il loro servizio clienti, telefonando al numero 155 (ora 159). La chiamata era gratuita solo per i clienti wind, Infostrada e per chi telefonava da Tim Linea fissa. Poiché, secondo quanto affermato dall'operatore e non smentito dall'istante, questi ha contattato il numero 155 da rete mobile Tim, gli addebiti dei costi delle chiamate sono legittimi.

Né ha diritto ad alcun indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che il ricorrente, in base a quanto si evince dalla documentazione prodotta dalla controparte, ha formulato via chat soltanto una richiesta di chiarimenti in merito agli addebiti ritenuti illegittimi, e a cui l'operatore ha fornito una risposta che l'utente non ha contestato. Nessuna replica è stata peraltro formulata in merito alle deduzioni avversarie.

Per tali motivi, il ricorso non trova 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. Chiaravalle 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, 21 luglio 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale della
Calabria**

C = IT