



**DELIBERA N. 69**

**XXX SISMO / TIM XXX (KENA MOBILE)  
(GU14/269566/2020)**

**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 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 SISMO del 21/04/2020 acquisita con protocollo n. 0172950 del 21/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante rappresenta: *“In data 06/06/2019, tramite raccomandata A/R n. 149535XXX chiedevo il recesso dell'abbonamento sul n. 0965XXX, e con pacco n. RA 000009XXX restituivo Modem, avendone sottoscritto, a nome di mia Moglie Scuncia XXX, uno nuovo con linea telefonica 0965XXX con addebito su conto. Nel mese di Gennaio 2020 ho avuto la disattivazione della linea telefonica n. 0965XXX per mancata insolvenza, dopo opportune verifiche mi veniva comunicato che l'addebito sul conto era relativo all'Utenza 0965/XXX per la quale avevo chiesto il recesso e non sulla 0965/XXX, chiedo pertanto il blocco dell'addebito sul conto e la restituzione delle somme indebitamente trattenute sull'Utenza 0965/XXX. ”*; e ha chiesto *“Restituzione somme indebitamente trattenute”*.

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

La resistente argomenta *“da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, in data 06/06/2019 il Cliente ha inviato raccomandata con richiesta di recesso per l'utenza 0965XXX. Il 19/06/2019 Tim inviava lettera di riscontro con la quale si informava il Cliente che la documentazione era incompleta in quanto mancava fotocopia documento di identità e pertanto lo si invitava ad integrare la documentazione . La richiesta pertanto non veniva lavorata in attesa del documento di identità. L'utenza risulta cessata in data 29.04.2020 per il mancato pagamento dei conti tele-fonici,( per un totale di € 125,17) in quanto nessuna documentazione completa risulta inviata dall'istante.”*

Evidenzia che l'istante avrebbe formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, e avrebbe prodotto una scarna documentazione, da cui non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere apprezzabili le doglianze asserite, e ciò in



violazione delle regole su l'onere probatorio per l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Osserva che, dalla loro documentazione, non risultano reclami scritti o eventuali segnalazioni telefoniche, posto che non stati indicati codici identificativi delle stesse, in merito alla mancata cessazione dell'utenza telefonica.

Precisa che riguardo all'utenza 0965883XXX intestata alla moglie del ricorrente, dalla schermata tratta dal sistema PACI si evince che quest'ultima non ha mai pagato fatture sin dall'attivazione di essa utenza , né risulta alcuna domiciliazione bancaria sui sistemi. La linea telefonica attivata il 05giugno 2019 è stata cessata il 14 gennaio 2020 per morosità che ad oggi ammonta ad € 8,00.

Conclude evidenziando che, non è tenuta a corrispondere alcun indennizzo per il ritardo nella cessazione della linea, secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità e richiama a tale proposito la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, la quale non prevede nessun indennizzo, in caso di ritardata disdetta dell'utenza telefonica, ma solo lo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione, nonché le Delibere Agcom 14/15/CIR e 18/16/CIR, a cui si è conformato anche questo Co.re.com con la Determina n. 450/16 .

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 domande della parte istante non possono essere accolte.

Il ricorrente lamenta la mancata cessazione del contratto nonostante la richiesta di disdetta inviata il 6 giugno 2019. La società, dal canto suo, eccepisce di aver inoltrato una lettera il 19 giugno 2019 con cui ha informato il ricorrente dell'irregolarità della sua richiesta, in quanto incompleta, e lo invitava ad integrare la documentazione. Questi non ha contestato il ricevimento della missiva, non replicando alle deduzioni della controparte, e non ha prodotto la richiesta di recesso; per cui – va da sé - non è possibile valutarne la regolarità, né è dato valutare l'eventuale documentazione inviata ad integrazione. Né ha allegato alcuna prova in merito all'avvenuta restituzione del Modem, oppure le fatture in cui sarebbero state addebitate le somme illegittime di cui ha chiesto la restituzione e di cui non ha indicato neppure l'importo.

L'utente non ha dunque provato alcunché, neppure il minimo per dare supporto alle sue pretese. 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”.



Dalla documentazione acquisita agli atti di ufficio, non risulta inoltre alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo in merito alla mancata cessazione della linea, e ciò porta a escludere a carico della società ogni tipo di responsabilità.

Né in ogni caso può essere riconosciuto alcun indennizzo in favore dell'istante per la mancata cessazione del contratto, atteso che questa circostanza, secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità, non è indennizzabile non essendo prevista dal Regolamento indennizzi e non essendo assimilabile, nemmeno in via analogica, alla fattispecie di attivazione di servizio non richiesto (ex multis, v. anche Delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR, 20/16/CIR e di recente Delibera n. 109/18/CIR nonché Co.re.com Calabria n. 450/16 e Determina n. 15/18/DTC). Invero secondo l'Autorità "l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità" (ex multis, v. di recente Delibera Agcom 116/17/CIR).

L'istante lamenta altresì l'illegittima disattivazione della linea intestata alla moglie, atteso che per errore la domiciliazione su conto corrente richiesta per questa linea, è stata attivata sull'altra intestata al ricorrente. Ciò nondimeno quest'ultimo non ha dato alcuna prova di tali circostanze, e in ogni caso l'utenza n. 0965883XXX non può formare oggetto della presente procedura, atteso che questa, come da formulario, verte solo sull'utenza n. 0965341XXX.

Di contro, il ricorrente non ha replicato alle deduzioni avversarie, né ha allegato documentazione che provi il contrario di quanto asserito dalla controparte, e dunque le sue richieste devono essere rigettate.

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. Sismo 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, 19 novembre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

**Rosario Carnevale**

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