



## **DELIBERA N. 15**

### **X COSTANTINO / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/110017/2019)**

#### **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 COSTANTINO dell' 11/04/2019 acquisita con protocollo n. 0161058 del 11/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/621XXX, ha lamentato l'addebito per servizi non richiesti, per il che scrive:“ vengono addebitati servizi non richiesti in particolare TUTTO COMPRESO UNLIMITED mentre era stata attivato il servizio: Tim connect xdsl black nonostante l'utente abbia reclamato varie volte al servizio cliente e la risposta che gli veniva data : l'utenza deve essere riallineata e successivamente saranno emesse fatture corrette”.

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. l'annullamento dei servizi non richiesti ed il rimborso della somma di euro 120,00 fatturata nell'anno 2018; 2. l'indennizzo di euro 200,00 per i disagi subiti.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale dell' 8 aprile 2019.

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

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, evidenziando che le doglianze dell'utente sono infondate, poiché non risulta negli applicativi in uso all'operatore alcun reclamo in ordine a tale doglianza. In particolare, ha rappresentato che: “ ... da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza era attiva dal 2014 con il servizio RTG + Adsl ( profilo Tutto) + Tutto compreso Unlimited ( vedi conto Giugno 2018). Si precisa che l'offerta Tutto Compreso Unlimited era un'offerta attiva per l'utenza mobile con addebito sul conto Tim. Tale offerta prevedeva: 1) bundle di chiamate illimitato verso tutte le direttrici nazionali fisse e mobili; 2) bundle illimitato di sms verso tutte le direttrici nazionali fisse e mobili; 3) 2GB/mese, valido per la navigazione in internet e mail sul territorio nazionale. In data 15.06.18



l'istante chiede la conversione della linea in Tim Connect XDSL Black, rimanendo attiva l'offerta Tutto compreso Unlimited (vedi fattura Luglio 2018), in quanto tale offerta essendo associata ad un utenza mobile, la disattivazione doveva essere richiesta al servizio 119, presso negozi Tim o per iscritto, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Appare evidente che l'offerta in contestazione non può essere considerato un servizio non richiesto, in quanto attivo dal lontano 2014, per il quale l'istante non ha mai presentato né reclami né richiesta di cessazione. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete l'attivazione e/o l'addebito di tale servizio". Nel merito ha richiamato l'art. 23 delle C.G.A. che stabilisce: " i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati per iscritto all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa", evidenziando che, nel caso de quo, non è pervenuta la contestazione da parte dell'utente. Parimenti, non risulta in atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Difatti, ad 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.

Per questi motivi, ha chiesto il rigetto dell'istanza, dato che nessun indennizzo può essergli corrisposto, poiché si tratta di un servizio attivo dal 2014, senza che siano mai stati sollevati reclami, né ne è stata richiesta la cessazione. Tale orientamento è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom. Oltre a ciò, ha sottolineato che è presente una morosità di euro 120,00.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 2, la stessa non può trovare accoglimento in quanto "i disagi subiti", non trovando corrispondenza con le fattispecie individuate dal Regolamento sugli indennizzi, tutt'al più potrebbe essere fatta valere solo attraverso il risarcimento danni, che, in quanto tale, esula dalle competenze dell' Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento.

Nel merito, le doglianze dell'istante in relazione all'attivazione di servizi non richiesti sono prive di qualsivoglia riscontro probatorio, basti pensare alla mancanza agli atti di questo ufficio di segnalazioni e/o reclami inoltrati dal ricorrente. Quantunque adduca di aver contattato il Servizio Clienti dell'operatore per inoltrare i propri reclami, non c'è evidenza probatoria, né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni del disservizio, quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto, il codice del ticket eventualmente aperto, il codice dell'operatore con cui è intervenuto il contatto, e, quindi, consentito a quest'ultimo di intervenire.

Per tale motivo, non trova accoglimento la domanda formulata da parte 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 dal sig. Costantino 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, 6 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

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