



DELIBERA N. 38

XX / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/126189/2019)

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 X del 22/05/2019 acquisita con protocollo n. 0220041 del 22/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: "*In data 19/10/2018 l'utenza 096533X, relativa alla sede di X è stata disattivata da Telecom. Successivamente in data 8 novembre 2018 anche l'utenza sita in via X (numero 0965/8X, cui è associato il numero voip 0965/187X) veniva disattivata da Telecom. A seguito di richiesta al call center di Telecom, quest'ultima utenza veniva ripristinata lo stesso giorno. Il numero 096533X ormai è andato perduto, con evidente grave danno per X srl Si specifica che Telecom non ha mai inviato alcuna raccomandata per intimare la disdetta ad X X A causa della sospensione dell'utenza, X ha dovuto rinviare tutti gli incontri di mediazione previsti per il giorno 08/11/2018, con evidente danno, anche di immagine*".

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti ha richiesto: "*Indennizzo per perdita del numero e sospensione utenze*".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia: "*dalle verifiche effettuate: - l'utenza n. 0965/331X risulta sottoposta ad azione amministrativa per il ritardato pagamento dei conti telefonici n. 2/18 (con scadenza 10.04.18 e saldato in data 15.06.18) e n. 3/18, (scadenza 11.06.18 saldato il 04.09.18); Sulla stessa è presente una morosità pari ad € 153,00. - l'utenza n. 0965/812X risulta sospesa in data 14.09.18 e riattivata in data 15.09.18 per il ritardato pagamento del conto n. 4/18 con scadenza il 10.08.18 e saldato il 14.09.18". L'utenza è cessata per passaggio verso altro OLO in data 16.04.19, e sulla stessa è presente una morosità pari ad € 403,68".*

Nel merito ha richiamato l'art. 20 delle C.G.A. secondo cui : "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" e l'art. 5 del



Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti che prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra cui viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti".

Alla luce di tali considerazioni, la resistente ha evidenziato che non è possibile imputare alla stessa nessun tipo di responsabilità, avendo predisposto le azioni amministrative secondo le modalità previste dalla normativa vigente, con l'invio di regolari solleciti di pagamento e della risoluzione contrattuale, mentre appare discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali.

Conclude, osservando che l'istante non ha inviato nessun tipo di reclamo per segnalare il disservizio de quo, atteso che, dalla documentazione agli atti, non risulta l'esistenza di reclami scritti o di segnalazioni telefoniche aventi ad oggetto la sospensione delle utenze in contestazione.

Per tali motivi 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 richieste della parte istante non possono essere accolte.

Questi lamenta la sospensione delle utenze a lui intestate. In particolare la sospensione dell'utenza 09653314XX sarebbe intervenuta il 19 ottobre 2018 sino alla sua definitiva cessazione con perdita della numerazione, mentre la sospensione dell'utenza 0965/8128XX, sarebbe stata effettuata l'8 novembre 2018, e ripristinata il giorno stesso. La resistente, da canto suo, nella propria memoria difensiva conferma le sospensioni avvenute in seguito al ritardato pagamento di alcuni conti telefonici, ma in relazione all'utenza n. 09653314XX non precisa le date in cui ha avuto luogo l'azione amministrativa, mentre con riguardo all'utenza n. 09658128XX, diversamente da quanto sostenuto dall'istante, precisa che la sospensione è stata eseguita il 14 settembre 2019 e la linea è stata riattivata il giorno dopo, salvo poi essere cessata definitivamente il 16 aprile 2019 per migrazione. In sede di udienza è emerso altresì che l'utenza n. 09653314Xx sarebbe stata sospesa in realtà il 30 maggio 2018 e definitivamente cessata per morosità il 24 settembre 2018.

Successivamente questo Ufficio, attese le date discordanti delle azioni gestionali compiute sulle utenze oggetto di contestazione, ha chiesto chiarimenti in merito alle predette, e la produzione di eventuale documentazione probatoria ad integrazione di quella già in atti. Invero, dalle schermate prodotte dalla resistente in sede di integrazione istruttoria e in base alle risultanze documentali, emerge che l'utenza n. 09653314XX è stata sospesa il 30 maggio 2018 per il ritardato pagamento dei conti telefonici n. 2/18 (con scadenza 10.04.18 e saldato in data 15.06.18) e n. 3/18, (scadenza 11.06.18 saldato il 04.09.18) e definitivamente cessata il 24 settembre 2018. Tale circostanza smentisce dunque quanto asserito dall'istante, secondo cui la sospensione sarebbe intervenuta il 19



ottobre 2018. Ciò in quanto sebbene le schermate allegate non abbiano valore probatorio assoluto, trattandosi di documenti interni, prive peraltro di intestazione, non idonee a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esse contenute, ai sensi dell'art. 2712 c.c., costituiscono piena prova dei fatti e delle cose in esse rappresentate ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale sono prodotte. Nel caso di specie il ricorrente non ha replicato alle deduzioni e alla produzione avversaria, nè nel termine concessogli a tal fine, né in seguito al deposito della documentazione integrativa dell'operatore.

In merito all'utenza n. 09658128XX dalla produzione della controparte, si evince invece che è stata sospesa una prima volta l'8 novembre 2018 e riattivata il giorno stesso, come sostenuto dall'istante e nuovamente in data 14 settembre 2018 e riattivata il 15 settembre 2018 per il ritardato pagamento del conto n. 4/18 con scadenza il 10 agosto 2018 e saldato il 14 settembre 2018, per poi essere definitivamente cessata per migrazione ad altro OLO il 16 aprile 2019. Sicché, le azioni amministrative poste in essere dalla società resistente sono conformi a quanto stabilito dalla normativa contrattuale e regolamentare agli artt. 5 del Regolamento e 20 delle C.G.A., in quanto la stessa, a fronte del mancato pagamento di alcuni conti telefonici, nelle more del saldo di questi ultimi avvenuto in ritardo, ha sospeso le utenze. Essa ha dato anche prova di aver sollecitato l'utente al pagamento degli insoluti, preavvisandolo della eventuale sospensione della linea ovvero della cessazione definitiva della stessa laddove non avesse provveduto a saldare la morosità. In relazione all'utenza 09653314XX ha difatti allegato il sollecito di pagamento del 10 maggio 2018 e la lettera di risoluzione contrattuale del 28 giugno 2018, mentre per l'utenza 09658128XX ha depositato il sollecito di pagamento del 16 ottobre 2018. L'istante a fronte della produzione della controparte non ha replicato.

Per ciò, la sospensione del servizio è legittimamente avvenuta a causa della posizione debitoria dell'utente, il quale in relazione all'utenza 09653314XX, pur avendo provveduto al saldo dei pagamenti dovuti nel corso della sospensione, non ha dato prova della comunicazione tempestiva degli stessi all'operatore, nè di aver reclamato avverso la sospensione ovvero di aver richiesto presso questo Ufficio un provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio, e dunque la resistente ha proseguito regolarmente nei termini previsti con le azioni gestionali intraprese.

Per le motivazioni sopra esposte, l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo per la sospensione delle utenze oggetto della controversia.

Si rigetta la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione 09653314XX, atteso che la linea è cessata per morosità, in seguito alla legittima sospensione della suddetta utenza.

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 dall'X 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, 18 maggio 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

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