



DELIBERA N. 47

**XXX TSANKOVA / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/177675/2019)**

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 XXX TSANKOVA del 22/09/2019 acquisita con protocollo n. 0400105 del 22/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato che l'operatore non avrebbe rispettato il contratto: "... di conseguenza non sono state più pagate le fatture. Si è chiesto di rispettare il contratto ma tutte le richieste sono rimaste inascoltate". Per il che, ha chiesto l'annullamento della posizione debitoria e la chiusura del contratto.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 23 luglio 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, ove ha rilevato che da verifiche effettuate negli applicativi in uso all'operatore, l'utenza in contestazione risulta attivata il 18 settembre 2017, con il profilo "Tuttofibra".

Ha stigmatizzato che: "le contestazioni avanzate non possono essere accolte in quanto, dalla documentazione in atti non si rileva la presenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernenti addebiti in fattura", e neppure reclami telefonici. Inoltre, ha evidenziato che a carico dell'utente è presente una morosità, pari ad euro 866,24, che ne ha causato la cessazione il 20 giugno 2018. Nel merito ha richiamato l'art. 23 delle C.G.A. che stabilisce: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro la data di scadenza della fattura in contestazione".

Circa la sospensione, ha richiamato l'art. 20 delle C.G.A., rubricato - Sospensione per ritardato pagamento - che stabilisce: "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", nonché l'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, in cui si annoverano i casi tassativi che consentono all'operatore di sospendere il servizio, e vi rientra anche il caso "di ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti".



Per di più, ha sottolineato che il contratto telefonico rientra nei contratti a prestazioni corrispettive che consente al somministrante di sospendere la fornitura in caso di ritardato pagamento anche di una sola fattura.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, la domanda de qua non può essere accolta, per come di seguito precisato.

L'istante ha formulato un'istanza priva di elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite. Egli ha contestato le fatture emesse dall'operatore, chiedendo l'annullamento della posizione debitoria esistente e la chiusura del contratto. Nel caso in esame, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione. In conseguenza di ciò, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. Ad abundantiam, si richiama anche 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".

In ragione di quanto appena espresso, considerata l'assoluta genericità e indeterminatezza dell'istanza, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e, quindi, per il rigetto integrale dell'odierno ricorso

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 dalla Sig.ra Tsankova 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, 3 giugno 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente
da**

Rosario Carnevale

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