



DELIBERA N. 48

XXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/139780/2019)

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 del 23/06/2019 acquisita con protocollo n. 0273762 del 23/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: “ Stipulavo un contratto telefonico presso il mio esercizio commerciale la " XXX. Fin da subito ho avuto problemi di connessione ad internet, il servizio era molto lento , alcuni giorni completamente assente, nonostante avessi attivato la Super Fibra. Immediatamente comunicavo tale situazione al servizio clienti da ultimo n. pratica 1-11912649220, ma senza esito alcuno tanto che a Gennaio decidevo di passare ad altro gestore, anche perché nonostante il disservizio la Telecom senza preavviso aumentava la tariffa in fattura. Dopo il passaggio, la Tim mi inviava fattura n8u00XXX pari ad € 324,94 comprensiva del costo di cessazione anticipata linea, addebitandomi anche le restanti rate del router”, e ha chiesto “Annullamento fattura per inadempimento contrattuale. Equo indennizzo”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore riferisce: “da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l'utenza risulta intestata a XXX, e non vi è la presenza di reclami inoltrati alla società convenuta in merito ai disservizi de quo. Inoltre, sievidenzia che la velocità di navigazione può dipendere da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui si collega il cliente e le caratteristiche del modem o del pc in uso del cliente. A partire dal mese di Ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il qual consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa”. Richiama, a tal proposito, l'art. 8 della Delibera 244/08/CSP, secondo cui: “qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio



di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non si risconti il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa", per il che il cliente (rectius: utente), a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, previo espletamento della procedura prevista dalla suddetta normativa, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (cfr anche Determina Co.re.com Calabria n. 264/16 e n. 137/16).

Osserva al riguardo, che nei documenti in suo possesso, non si rileva la presenza di quelli previsti dalla normativa vigente, né reclami scritti o telefonici.

Precisa, inoltre, che l'utenza risulta cessata in data 26 gennaio 2019 per migrazione verso altro OLO, in seguito a cui è stato emesso il conto n. XXX/19, contenente i costi di disattivazione linea. Tali costi, continua a precisare, così come quelli di cessazione anticipata applicati, sono legittimi, in quanto previsti e regolamentati dalla normativa vigente e dalle condizioni contrattuali. Sottolinea, infine, la debenza delle rate a scadere del modem (acquistato appunto a rate), di cui l'utente era pienamente a conoscenza, vista l'assenza di reclami in merito a tale addebito.

Per tali motivi, la resistente, non riscontrando alcuna responsabilità contrattuale a suo carico, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, quest'ultimo, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm. ii., una memoria di replica, contestando - ex adverso - le argomentazioni dell'operatore.

3. Motivazione della decisione

A prescindere da quanto emerso dall'istruttoria, l'istanza è inammissibile per difetto di legittimazione attiva. Questa è stata presentata dalla società denominata "XXX", epperò dall'esame della documentazione contabile agli atti e dalla memoria difensiva di controparte, è emerso che l'utenza è intestata alla società "XXX. Per tale discordanza, si è proceduto ad accertare la titolarità della partita IVA indicata nel formulario, con l'acquisizione di visura camerale a mezzo del servizio "Telemaco", in uso presso questo Co.re.com., da cui è emerso che essa appartiene alla società "XXX"; da qui il difetto di legittimazione attiva della società istante. Questa è diversa dall'intestatataria dell'utenza oggetto dell'odierna procedura, da ciò ne deriva, come sopra anticipato, l'inammissibilità dell'istanza.

Il vizio procedurale è assorbente del merito della domanda.

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 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**