



DELIBERA N. 53

TOMAS XXX/ TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/175890/2019)

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 TOMAS XXX del 18/09/2019 acquisita con protocollo n. 0395324 del 18/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: "In data 7 giugno 2018 inoltrava formale a.r. di disdetta del contratto così meglio specificato: 1) numero 0966.XXX; 2) Codice Cliente XXX. Ancora alla data di oggi il contratto non è stato cessato e continuano, nonostante tale richiesta di cessazione, a pervenire fatture come se il servizio e/o il numero risultasse funzionante e/o attivo", e ha chiesto: 1. "la cessazione del contratto meglio identificato con il numero 0966.XXX e codice cliente XXX"; 2. "il giusto indennizzo per mancata cessazione contratto nonostante richiesta"; 3. "il giusto indennizzo per violazione degli obblighi informativi"; 4. lo storno della posizione debitoria e il ritiro della pratica di recupero crediti;

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è tenuto il 17 settembre 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, in cui ha rilevato che dalle verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso, è emerso che: "la richiesta di cessazione dell'utenza in contestazione non è stata evasa in quanto sulla stessa era poggiato il servizio Sisal".

Ha sottolineato, altresì, che l'utente è stata informata circa l'impossibilità di procedere alla cessazione della linea, invitandola "a provvedere prima alla cessazione del servizio e dopo inviare una successiva richiesta di cessazione". Poiché, non vi ha provveduto, l'utenza è rimasta attiva sino al 17 luglio 2019, accumulando così una morosità, pari a € 1.294,60 "determinata dal mancato pagamento dei conti telefonici dal n. 5/18 al n. 5/19". Per ultimo, ha stigmatizzato che non risultano reclami scritti e/o



telefonici. Per tutto ciò, ha declinato ogni responsabilità, e ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza.

In sede di replica alle difese della resistente, l'istante ha contestato ex adverso le argomentazioni dell'operatore. In occasione dell'udienza di discussione del 12 giugno 2020, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nel caso di specie ha lamentato la mancata cessazione dell'utenza, con conseguente addebito di fatture. Per cui ha ritenuto di domandare lo storno della posizione debitoria e il riconoscimento degli indennizzi per la mancata cessazione dell'utenza e per la violazione degli oneri informativi. In ordine alla mancata cessazione dell'utenza in contestazione, la resistente ha provato di aver informato l'utente dei motivi dell'impedimento, producendo, a tal uopo, due note informative, trasmesse all'istante il 31 maggio e il successivo 2 giugno 2018; nonché un riscontro di reclamo/sollecito del 13 giugno 2018, in cui è stato specificato il motivo della mancata cessazione dell'utenza. In dette note si legge: "non possiamo procedere alla cessazione della linea poiché a stessa risulta di appoggio del servizio SISAL/LOTTOMATICA, ad oggi ancora attivo. La invitiamo a sollecitare la cessazione di tale servizio e, successivamente, ad inviare nuova richiesta di disattivazione utenza ...".

Orbene, nel caso di specie, l'istante, oltre a non provvedere alla cessazione del servizio SISAL, per come richiestole colle note ut supra richiamate, ha omesso il pagamento dei conti telefonici - dal n. 5/18 al n. 5/19 - , per un importo di euro 1.294,60, venendo così meno al rapporto sinallagmatico che sottende i contratti a prestazioni corrispettive, come quello telefonico. Tale inadempimento ha dato luogo alla cessazione dell'utenza de qua, per morosità.

Ciò premesso, alla luce di quanto è emerso dall'istruttoria e, in particolare, dall'analisi della documentazione prodotta dalle parti, non si ravvisa nella condotta della società resistente alcuna responsabilità. Per tale motivo, non si accoglie la domanda di storno della posizione debitoria. Parimenti, non trovano accoglimento le altre richieste formulate dall'istante, poiché connesse alla domanda principale.

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 Tomas 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, 29 giugno 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale
della Calabria**

C = IT