



DELIBERA N. 67

**X POPA / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/261330/2020)**

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 POPA del 26/03/2020 acquisita con protocollo n. 0136538 del 26/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/882XXX, ha rappresentato: "*dopo aver disdetto l'utenza la TIM non ha smesso di inviare fatture*". Per il che, ha chiesto, oltre i rimborsi e /o indennizzi, pari ad euro 707,00, lo storno delle fatture. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 19 marzo 2020.

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'istante sono infondate, poiché non risulta negli applicativi in uso all'operatore alcuna richiesta di cessazione dell'utenza in contestazione.

In particolare, ha rappresentato che: "*... l'utenza in contestazione risulta migrata in data 9/10/2019, come si evince dalla fattura di novembre 2019 (fattura di chiusura contratto) in cui sono presenti i costi di migrazione, gli ultimi canoni + rate residue del modem e del decoder*".

Di fatto, nel caso di specie, il ricorrente non ha fornito la prova del diritto vantato, disattendendo così le norme in materia di onere probatorio, riguardo l'adempimento delle obbligazioni, richiamate financo dalla delibera 276/13/CONS. Oltre a ciò, ha sottolineato che è presente una morosità di euro 709,85 per mancato pagamento delle fatture di agosto, settembre, ottobre e novembre 2019, con regolare traffico telefonico. Per di più, dalle verifiche effettuate non risultano reclami scritti indirizzati per contestare le predette doglianze. Parimenti, non risulta alcun elemento che possa ricondursi 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. Nel caso de quo, non risultano reclami né scritti, né telefonici.



Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, mettendo in evidenza che tale orientamento è confermato dalle delibere Agcom.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato la mancata lavorazione, da parte dell'operatore, della sua richiesta di disdetta. Di conseguenza, ha avanzato la richiesta di storno delle fatture insolute, che il gestore avrebbe emesso dopo tale richiesta.

In punto di diritto, si osserva che l'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 - c.d. Decreto Bersani - stabilisce che: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni..."; parimenti, l'art. 7, punto b), delle C.G.A. stabilisce che: "il cliente è tenuto comunque a pagare il corrispettivo del servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso/disdetta ...".

Nel caso di specie, l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito, ossia dell'inoltro di formale richiesta di disdetta all'operatore. A tal proposito, la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente (...)."

Tanto premesso, stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione prodotta agli atti, le richieste dell'istante non possono essere accolte, atteso che l'operatore non poteva cessare l'utenza in mancanza di una specifica richiesta formale, da parte del soggetto legittimato

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 X P., 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 novembre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

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