



DETERMINA Fascicolo n. GU14/18501/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA l’istanza della società XXX, del 17/09/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente la società XXX SRL, con codice fiscale/ P. Iva XXX e amministratore unico XXX, presentata dal Dottor XXX dell’utente con codice fiscale XXX in data 17/09/2018 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice cliente e numero contratto XXX, lamenta che dopo un anno dalla richiesta di disattivazione l’operatore continuava ad emettere fatture. L’istante dunque chiede: - Storno fatture emesse a seguito della disattivazione del servizio; - Indennizzo per mancata disattivazione del servizio; - Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L’operatore Telecom Italia SpA con propria memoria ha rappresentato, respingendo ogni richiesta quanto segue. In riferimento alla presente istanza di definizione, dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l’utenza in contestazione risulta cessata per morosità in data 08.06.16, in quanto non è presente nessuna richiesta di cessazione della linea. L’art. 5 comma 3 Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS prevede che: “il cliente può recedere in qualunque momento dal servizio dandone comunicazione per iscritto all’indirizzo indicato sulla fattura, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia di un documento di identità in corso di validità. In relazione a quanto sopra, si deve evidenziare che

l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi tali da rendere condivisibile le sue doglianze. Si precisa che l'istante reclama esclusivamente in data 10.10.16, a cui la società convenuta da tempestivo riscontro comunicando all'istante che l'utenza risultava cessata per morosità, in quanto non era pervenuta nessuna richiesta di disdetta. In paci è presente una morosità pari ad € 1.519,05. Si precisa, altresì, che non si è riscontrato nessun tipo di reclamo in merito, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici:

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. In merito al punto 1) non è possibile accogliere la richiesta dell'utente in quanto gli elementi probatori a supporto non sono sufficienti a determinare la data di cessazione della linea e dunque la disdetta dell'utente. Si deve evidenziare che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile le doglianze asserite. In punto poi rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate dalla delibera Agicom 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento, è pur vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, ex art. 2697 Codice Civile - cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che le richieste da lui formulate non possono essere accolte. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 17/09/2018, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO