

DELIBERA n°_127_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/429601/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 30/11/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 31/05/2021 acquisita con protocollo n. 0248198 del 31/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXX XXXX, descrive che in data 17/01/2019, a mezzo PEC, è stata inviata al gestore, TIM SPA, una formale richiesta di disattivazione/disdetta dei servizi opzionali SIM Card M2M Base 1, elencando dettagliatamente le cinque "SIM dati" delle quali si chiedeva appunto la disattivazione, rispondenti ai numeri : XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX. A detta dell'esponente, la richiesta non è stata in alcun modo riscontrata, con la conseguenza che ad oggi continuano ad essere addebitati in fatture gli importi relativi alle dette SIM, ormai peraltro in disuso. Dopo innumerevoli tentativi di telefonate al numero verde, in data 18/02/2021 veniva resa l'informazione che l'istanza non era stata lavorata in quanto non era stato allegato un documento di identità del legale rappresentante. In data 21/01/2021, è stato inoltrato un ulteriore sollecito. In data 21/01/2021, per il tramite di un legale, è stato effettuato un sollecito della suddetta richiesta, senza avere altresì avuto alcun riscontro. Ad oggi viene quindi richiesto all'operatore di provvedere a lavorare la richiesta di disdetta del 17/01/2019, nonché al a rimborsare gli importi non dovuti. A tal proposito, viene in ultimo evidenziato che la prima procedura di conciliazione ha avuto esito negativo a causa della mancata comparizione dell'Operatore con la conseguenza che ad oggi continuano ad essere addebitati in fatture gli importi NON DOVUTI (pari a circa € 220,00 ogni Bimestre) relativi alle suddette SIM, ormai peraltro in disuso.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla istanza di definizione da trattare, il gestore, nel corso delle sue memorie rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, le utenze in contestazione risultano ancora attive, in quanto non risulta prevenuta la documentazione necessaria per procedere alla cessazione. Viene quindi citato l'art. 5 comma 3 Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS che prevede testualmente 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. Da controlli effettuati risulta che in data 22 gennaio 2019 è pervenuta una richiesta di cessazione delle SIM dati aventi i seguenti n. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX. La memoria quindi prosegue illustrando che in data 25 gennaio 2019, viene inviata al Cliente comunicazione tramite posta con la quale si informa che la richiesta di cessazione non viene accolta in quanto pervenuta priva della copia del documento d'identità del legale rappresentante. Dopo circa due anni, e precisamente in data 24 gennaio 2021, perviene PEC da parte del Cliente con la quale si contestano gli addebiti generati per la mancata cessazione delle linee M2M presenti nel contratto XXXXXXXX. In data 5 febbraio 2021 l'operatore che prende in carico la pratica non accoglie il reclamo, ed invia riscontro scritto al Cliente nel quale viene ribadito che "da verifiche effettuate gli addebiti relativi alle linee M2M presenti nel contratto XXXXXXXX, sono corretti in quanto si parla di linee attive, per le quali, come risulta dall'esigenza storicizzata 7-47792503835, del 25.01.2019, la cessazione non è avvenuta poiché la documentazione inviata era priva di documento del rappresentante legale, per cui nessun rimborso è dovuto reclamo infondato" Nel corso delle memorie difensive, il gestore ci tiene a precisare che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, prosegue la memoria, si rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 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. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Infatti l'istante non ha depositato l'invio della documentazione necessaria prevista per la cessazione delle linee. Inoltre ha presentato reclamo dopo due anni dalla richiesta, pertanto appare necessario invocare l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il quale esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Si precisa che all'istante non spetterebbe comunque nessun tipo di indennizzo in quanto la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo, per la fattispecie de quo. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, le quali hanno asserito che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR). Alla luce di quanto esposto, viene concluso in memoria, l'istante, non ha diritto a nessun indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame delle memorie allegate, in seno alla vicenda narrata, si evince che tutto ruota su una mancata disattivazione di 5 sim, così come richiesto dall'istante. Tale fatto ha generato una continuazione della fatturazione per i servizi resi che oggi viene quindi contestata. Da parte istante, non vengono però allegati i reclami inoltrati per sollecitare questo stato di fatto, bensì esclusivamente viene inoltrata in piattaforma la richiesta di disdetta inviata al gestore riportante la data del 16 gennaio 2019 ed in ultimo una pec, che però reca la data del gennaio 2021, quindi ben lontana dall'inizio degli accadimenti, che lamenta appunto quanto in discussione. La replica del gestore, è affidata alle sue memorie a cui allega la nota del 19 gennaio, con la quale contestava la richiesta di disdetta inoltrata, in quanto priva della copia allegata del necessario documento di identità. La replica del gestore, per quanto relazionato, si basa quindi sull'evidenziato contenuto dell'art. 5 comma 3 Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS, che prevede come, il cliente, possa 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. Atteso che la circostanza del mancato invio in allegato di tale documento, non è stata contestata dall'istante che, tra l'altro non è riuscito a fornire prova contraria (in piattaforma lo stesso ha allegato esclusivamente il modulo inviato), si ritiene pertanto fondata la tesi della difesa. Nel prosieguo della sua evidenziazione, lo stesso istante, fa rilevare che la richiesta di disdetta delle linee telefoniche interessate al dibattito, è stata comunque ribadita in data 21 gennaio ed anche in questo caso, la richiesta non ha avuto seguito. In risposta a questo reclamo, la Telecom Italia spa però fornisce ulteriore prova documentale di riscontro attraverso la nota del 13 febbraio 2021, attraverso la quale, viene confermato che le linee sono attive, che il reclamo avverso il pagamento dei servizi resi è infondato perchè il recesso non è andato a buon fine per la mancanza della copia del documento di identità del legale rappresentante e si sollecita, al contempo, il pagamento dell'insoluto, per evitare che lo stesso non provochi il blocco dell'intero contratto, che si riferisce ad ulteriori linee in uso. Prendendo spunto da questa ultima nota della Telecom, sembrerebbe pertanto che, anche in tempi più recenti, l'istante non abbia integrato la sua richiesta di disdetta con la prevista documentazione. Anche in questo caso, ed anche in questa sede, nulla replica l'istante, circa una diversa versione dei fatti e pertanto risulta ancora più incomprensibile questa ostinazione che favorisce uno stallo, gravato comunque dal proseguimento dei servizi e delle richieste di pagamento da parte del gestore. In conclusione non sono emerse responsabilità, in ogni caso e circostanza, a carico del gestore, per i fatti narrati. Per le motivazioni espresse, viene pertanto rigettata qualsiasi richiesta avanzata dall'istante.

DELIBERA

1. Avuto riguardo a quanto motivato in premessa, l'istanza inoltrata dalla società XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa è rigettata in toto

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.

Palermo 30/11/2021

IL PRESIDENTE

