

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/35057/2018**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (Kena mobile)**

#### **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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

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

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 23/10/2018 acquisita con protocollo N. 0167211 del 23/10/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

parte attorea, con l’istanza sopra indicata ha rappresentato che per l’utenza XXXXXXXXX ritiene che il pagamento di fatture non sia dovuto in quanto per detto numero telefonico è stato richiesto il recesso immediato con raccomandata A.R. XXXXXXXXXX del 07/06/2017 In base a tali premesse ha richiesto di annullare le precedenti fatture e bloccare eventuali prossime con conseguente rimborso di quelle pagate. (Cessazione amministrativa dell'utenza 12.11.2018)

parte convenuta per il procedimento de quo ha depositato, nel rispetto nei termini procedurali, una propria memoria difensiva, con la quale contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell’istanza e si oppone alle richieste avversarie. In sintesi, in riferimento alla presente istanza di definizione con la quale la ricorrente contesta la mancata disdetta dell’utenza telefonica n. XXXXXXXXX e chiede lo storno di alcune fatture, pone in evidenza che da verifiche effettuate nell’applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, per l’utenza in contestazione non risultano richieste di cessazione della stessa né tantomeno scritti indirizzati all’operatore relativi alla mancata cessazione della linea telefonica e parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali reclami dei conti telefonici In relazione a quanto sopra, parte convenuta evidenzia, inoltre, 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, rilevano le regole in materia di onere probatorio circa l’adempimento di obbligazioni e 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. Ed ancora viene evidenziato che agli atti è stata depositata una comunicazione a firma, oltretutto, di soggetto diverso dall'istante ed avente ad oggetto contestazioni riferite ad altra utenza, non contenente neanche la prova dell'effettivo invio della stessa. Pertanto, sostiene TIM, che deve escludersi la responsabilità dell'operatore in relazione alla mancata disdetta dell'utenza telefonica oggetto del presente contenzioso e che non si evincono le motivazioni dei mancati/ritardati pagamenti dei conti telefonici, in quanto non sono presenti reclami in merito alle fatture emesse ed inoltre l'istante ha usufruito dell'utenza telefonica sino alla data di cessazione, il tutto comprovato dalla presenza di traffico in uscita. L'utenza risulta cessata in data 12.11.2018 a causa di una morosità pari ad €694,16. Pertanto, le azioni amministrative eseguite sull'utenza risultano essere corrette. Alla luce di quanto esposto non si riscontrano responsabilità contrattuali della società convenuta e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale e considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità da addebitare la deducente Società, chiede di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto.

La vicenda necessita di una ricostruzione dei fatti. L'istante istaura la controversia che ci occupa partendo da una nota, inviata alla convenuta, in data 07.06.2017, avente ad oggetto la richiesta di ripristino linea telefonica XXXXXXXX arbitrariamente cessata e la richiesta di rimborso fatture già saldate; con detta nota venivano contestate alcune procedure commerciali poste in essere dalla convenuta e, sommariamente, in essa parte attorea ha sostenuto di essere stata contattata da un operatore di call-center, nel febbraio 2017, il quale le ha proposto un'offerta trovata vantaggiosa che è stata attivata sul numero provvisorio XXXXXXXX con la promessa che dopo breve tempo sarebbe stato disattivato e la medesima proposta commerciale sarebbe stata trasferita al numero XXXXXXXX (sua utenza storica). Nessuna delle condizioni sopra riportate sono state attuate pertanto veniva richiesto (con la nota di cui sopra) il recesso dell'utenza XXXXXXXX, il ripristino dell'utenza XXXXXXXX ed il rimborso di fatture ritenute non dovute; atteso che dette istanze non venivano soddisfatte, l'istante ha richiesto un primo tentativo di conciliazione per interruzione/sospensione del servizio e spese / fatturazioni non giustificate sull'utenza 091 7495297: tale procedimento si è concluso con verbale di accordo redatto in data il 14.12.2017 con il quale l'istante ha accettato a titolo conciliativo un indennizzo di €400,00; l'istante sostiene che sulla scorta dell'accordo raggiunto, nel mese di dicembre/2017, è tornata ad utilizzare la sua utenza storica e che successivamente si è accorta che la cessazione dell'utenza XXXXXXXX non era stata effettuata ragion per cui, la convenuta ha continuato, per essa, ad emettere fatture depositate in copia al fascicolo: dall'esame di esse si rileva, sin dalla fattura del 09/01/2018, che nulla viene evidenziato nella sezione "Telefonate e contenuti" e ciò lascia pensare che la linea non è stata utilizzata ed in merito la convenuta, a supporto delle proprie pretese e per la propria difesa, non ha prodotto documentazione dalla quale potere evincere il dettaglio di traffico prodotto dall'utenza oggetto del presente contenzioso dalla prima fattura utile emessa successivamente alla data della prima conciliazione e sino alla cessazione amministrativa dell'utenza. E pur vero che l'istante non ha dato prova di avere reclamato le fatture ricevute, delle quali chiede lo storno, e non ha prodotto scritti dai quali si possa evincere che abbia richiesto, in data successiva all'accordo conciliativo, la disattivazione dell'utenza in argomento nè tantomeno ha prodotto scritti con i quali abbia rappresentato alla convenuta che la stessa non era stata disattivata. Con riferimento alla richiesta dell'istante, per quanto sopra considerato, in favor utentis, si determina il parziale accoglimento della richiesta di storno degli importi fatturati nelle fatture insolute, nei limiti del 50% dei costi addebitati dalla convenuta ad iniziare dalla fattura del 09/01/2018 e sino alla cessazione amministrativa dell'utenza.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/10/2018, è tenuta a stornare, per il GU14/35057/2018 presentato dalla sig.ra XXXX XXXX, dall'insoluto in essere sull'utenza oggetto del presente contenzioso, gli importi fatturati nei termini di cui in motivazione. Ogni altra richiesta viene rigettata. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Francesco Di Chiara