

DELIBERA N. 26

XXX GESUITI / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/80596/2019)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 18 dicembre 2019;

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 succ. modif. e int.;

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;

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 Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX GESUITI del 08/02/2019 acquisita con protocollo n. 0053887 del 08/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/287XX, ha dichiarato di aver presentato disdetta il 26 aprile 2018 e che le somme portate dalle fatture emesse successivamente a tale data, non sono dovute. Per di più, ha precisato che "l'utenza si riferiva solo al traffico dati, in quanto la linea voce era gestita da altro operatore".

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. lo storno delle fatture insolute, emesse successivamente alla disdetta; 2. il ritiro della pratica di recupero crediti. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 6 febbraio 2019.

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'utente sono infondate, poiché non risulta negli applicativi in uso all'operatore alcuna richiesta di cessazione dell'utenza in contestazione. In particolare, ha rappresentato che: a) l'8 maggio 2018, l'utente ha inoltrato la "richiesta di cessazione solamente del servizio internet, richiesta espletata in pari data"; b) l'utenza in contestazione è cessata il 22 novembre 2018 per morosità – di euro 920,76 - .

In merito alla sospensione, ha richiamato l'art. 20 delle C.G.A. , rubricato: "Sospensione per ritardato pagamento", il quale stabilisce che: "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata", nonché l'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, che annovera i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra cui rientra anche il caso "di ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". Per di più, ha sottolineato che il contratto telefonico rientra nei contratti a prestazioni corrispettive, che consente al somministrante di sospendere la fornitura in caso di ritardato pagamento anche di una sola fattura. La stessa ha concluso, evidenziando che

dalle verifiche effettuate non risultano reclami scritti indirizzati all'operatore per contestare le fatture emesse. Parimenti, non risulta in atti 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. Perciò, la mancanza di reclami, esime gli operatore da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi. Tale orientamento è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità.

All'udienza di discussione del 30 ottobre 2019, le dichiarazioni delle parti sono state discordanti, per cui il Responsabile del procedimento ha ritenuto opportuno richiedere apposita documentazione probatoria all'operatore, ai sensi dell'art.18, comma 2, delibera 203/18/CONS, trasmettendo la richiesta anche all'istante, al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione, utili per una corretta ricostruzione della fattispecie de qua. In particolare, la richiesta di chiarimenti ha riguardato la fornitura del servizio voce, visto che il delegato dell'utente ha sostenuto in udienza, che tale servizio è stato fornito da altro operatore. La resistente ha dimostrato, a supporto della propria posizione, già rappresentata in sede di udienza, di avere continuato ad erogare il servizio voce dopo la richiesta di disdetta del servizio ADSL, pervenuta l'8 maggio 2018, producendo all'uopo adeguata documentazione. Nello specifico, l'operatore ha prodotto: a) il conto 4/2018 - fattura n. 8U00123XXX- in cui risultano addebitati i costi di disattivazione e le somme addebitate per l'erogazione del servizio internet 7 mega, fino al 25 aprile 2015; b) il conto 5/2018 – fattura n. 8U00170XXX, da dove risulta che è stato addebitato solo il servizio ISDN – servizio fonia – e non risulta più il servizio internet 7 mega (servizio ADSL), a dimostrazione che l'utenza in contestazione prevedeva entrambi i servizi (voce- ADSL). L'utente, dal canto suo, non ha prodotto alcuna documentazione per dimostrare che il servizio voce fosse erogato da altro operatore.

3. Motivazione della decisione

Il ricorrente ha lamentato la mancata lavorazione, da parte dell'operatore, della sua richiesta di disdetta, con conseguente addebito di fatture e il sostanziale mantenimento in essere di un servizio non più voluto. Di conseguenza, ha avanzato la richiesta di storno delle fatture insolite, emesse dopo la richiesta di disdetta, e il riconoscimento di un indennizzo. 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 ha provato di aver inoltrato formale disdetta il 26 aprile 2018, chiedendo: "la conclusione dell'erogazione del servizio internet ... della linea 0965/28XXX ...". Dall'altra parte, l'operatore ha confermato la richiesta di disdetta dell'utente, acquisita l'8 maggio 2018, ed espletata in pari data. Tuttavia, ha precisato di aver continuato ad erogare il servizio voce, fino al 22 novembre 2018; data in cui il servizio è cessato, a motivo di una consistente morosità, pari ad euro 920,76.

Premesso ciò, alla luce di quanto è emerso nel corso del procedimento e, in particolare, dall'analisi della documentazione prodotta dalle parti nel corso dell'attività istruttoria, non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale. Per tale motivo, non si accoglie la domanda di storno delle fatture, giacché riguardano l'erogazione del servizio ISDN – servizio voce – per il quale l'utente non ha formulato alcuna richiesta di cessazione all'operatore. Difatti, l'utente, in sede di richiesta di chiarimenti istruttori, pur avendone la facoltà, non ha fornito la prova che il servizio ISDN è erogato da altro operatore.

Parimenti, si rigettano le altre richieste formulate dall'istante, poiché connesse alla domanda principale.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa 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;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal LRPT della XXX.G., 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, 18 dicembre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE

Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria

Luogo:Reggio Calabria

Data: 18/12/2019 14:16:23