

DELIBERA N. 28

**XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/225835/2020)
Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

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 Assemblies 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;

VISTA l'istanza di XXX del 08/01/2020 acquisita con protocollo n. 0006410 del 08/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nella descrizione dei fatti oggetto della presente procedura, si è riportato alla memoria e ai reclami allegati, e ha chiesto: "1) *risoluzione contrattuale senza costi* 2) *storno integrale della posizione debitoria fino a conclusione del ciclo di fatturazione* 3) *ritiro paratica del recupero del credito a cura e spese del gestore* 4) *assegnazione indennizzo per i disagi, mancata lavorazione recesso, inadeguata informazione e assistenza ricevuta, mancata risposta ai reclami* 5) *copertura spese di procedura*".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia che l'istante non ha allegato alcuna comunicazione di recesso, né alcun reclamo ed eccepisce la genericità e indeterminatezza dell'istanza, stante l'assenza di allegazioni probatorie ovvero di riscontri documentali a sostegno delle richieste formulate.

Rileva a tale proposito che l'utente contesta la mancata lavorazione della disdetta senza indicare la data in cui questa è avvenuta, e chiede lo storno della propria posizione debitoria senza allegare le fatture contestate, né indicare gli importi non dovuti, ovvero i periodi in cui questi sarebbero stati fatturati; tale circostanza limita il diritto di difesa della resistente la quale non può effettuare le verifiche e i conteggi necessari per accertare l'eventuale illegittimità degli addebiti contestati. Richiama al riguardo numerose pronunce dell'Autorità, le quali hanno disposto il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica").

Rappresenta che la linea risulta regolarmente fruita fino al 16 novembre 2017 data in cui, in ragione dei gravosi insoluti a carico dell'istante, a cui sono stati inviati solleciti di pagamento e lettera di risoluzione contrattuale allegata, la resistente ha risolto il contratto e cessato la linea.

Evidenzia al riguardo la sussistenza di una morosità a carico dell'istante di importo pari ad € 527,12 per non aver pagato i conti dal n. 2/17 al 6/17, che si riferiscono a servizi di cui egli ha fruito e pertanto sono da ritenersi legittimi.

Sottolinea peraltro che all'istante non spetta nessun tipo di indennizzo, in quanto la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non lo prevede, nel caso di ritardata disdetta dell'utenza telefonica. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, che hanno statuito 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 (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate, per l'utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione. Evidenzia inoltre che, attesa l'assenza di allegazioni documentali, l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo, neppure ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 13 e 14, comma 4, del Regolamento indennizzi.

Parimenti rileva l'infondatezza della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, non risultando agli atti alcun reclamo. Contesta infine la richiesta di rimborso delle spese di procedura non essendo documentate e giustificate per come richiesto dall'art. 20, comma 6, del Regolamento.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto, e comunque non provate.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte.

In primo luogo, si rigetta l'eccezione di genericità e indeterminatezza dell'istanza sollevata da controparte, la quale contesta l'assenza di allegazioni probatorie ovvero di riscontri documentali a sostegno delle richieste formulate, atteso che l'istante ha esposto i fatti e allegato agli atti i reclami inoltrati, inserendo tutta la documentazione nella sezione riservata ai reclami. In particolare l'utente ha dato prova di aver richiesto la cessazione dell'Adsl a mezzo PEC dell'1 dicembre 2016, che risulta regolarmente pervenuta alla resistente come da ricevuta di consegna allegata, ma la linea dati è rimasta attiva e funzionante fino alla cessazione della stessa per morosità, avvenuta il 16 novembre 2017. La società dunque non ha dato seguito alla richiesta di disdetta correttamente inoltrata dall'istante, continuando ad emettere fatture per un servizio di cui era stata chiesta la disdetta, ignorando i ripetuti reclami inoltrate con cui ne veniva richiesta la cessazione. Ne consegue che il comportamento della resistente è in contrasto sia col principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., sia con la disposizione dell'art. 8 del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo cui "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le

prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”.

Per quanto appena considerato, l'istante ha diritto allo storno, in relazione ai costi addebitati per la linea dati, delle fatture emesse dopo il decorso dei trenta giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso, previsti dalla normativa regolatrice per la lavorazione della richiesta di disdetta, inviata a mezzo PEC dell'1 dicembre 2016, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

Nessun indennizzo, invece, può essergli riconosciuto per la ritardata cessazione della linea dati, non essendo previsto per tale fattispecie, secondo i più recenti orientamenti dell'Autorità e, in particolare, in base alla Delibera n. 14/15/CIR, (ex multis, v. anche Delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR, e 20/16/CIR, nonché Co.re.com. Calabria n. 450/16 e Determina n. 15/18/DTC), in quanto per gli indirizzi consolidatosi in tale ipotesi lo storno e/o rimborso dell'insoluto è di per sé sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato all'utente (cfr. Agcom 126/17/CIR Corecom Lazio 59/12 e Corecom Piemonte 59/17).

Si rigetta, altresì, la richiesta di risoluzione del contratto, atteso che la linea, secondo quanto dichiarato dalla resistente, è già stata cessata, mentre devono essere stornati i costi eventualmente addebitati per il recesso, poiché la mancata lavorazione dello stesso è imputabile all'operatore.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami dalla documentazione in atti, emerge un primo reclamo del 21 marzo 2017, a mezzo PEC, cui sono seguiti i reclami del 28 maggio, del 16 luglio 2017 e del 6 novembre 2018, aventi il medesimo contenuto, mai riscontrati. Cosicché ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CON. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 21 marzo 2017 (data del primo reclamo scritto) e il 9 ottobre 2019 (data del tentativo di conciliazione), corrispondente a oltre 2 anni. Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento /00) tetto massimo previsto dal Regolamento.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del “Concilia Web”.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, 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. la società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile della XXX, mediante storno delle fatture emesse dopo il decorso dei trenta giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso, inviata a mezzo PEC l'1 dicembre 2016, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, in relazione ai costi addebitati per la linea dati; dovrà inoltre essere ritirata, a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito aperta. La stessa società è tenuta altresì a liquidare in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario Euro le seguenti somme: a) € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) Euro € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI