

DELIBERA N. 23

**XXX FIORAVANTI / TIM XXX (KENA
MOBILE)(GU14/208525/2019)**

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 Assemblee 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 FIORAVANTI del 23/11/2019 acquisita con protocollo n. 0505879 del 23/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta *“La presente riguarda: telefonia fissa, servizio dati. L'istante è stata cliente TIM dal 2015. Il 27 luglio 2016, dopo aver conosciuto la possibilità di recedere senza costi dal retro di una fattura, contattava il servizio clienti e, seguendo le istruzioni dell'operatore 187, scaricava dal sito TIM il modello di disdetta e inviava fax con recesso allegando la carta di identità. Successivamente veniva ricontattata da un operatore TIM che la sconsigliava di recedere perchè avrebbe dovuto pagare una penale recedendo prima di 24 mesi dall'attivazione, nonostante quanto riportato in fattura, e le proponeva un'offerta vantaggiosa. Tale diversa offerta tuttavia non veniva mai attivata quanti ai costi inferiori prospettati. In data 29 agosto 2017, dopo numerosi solleciti al 187, contattava nuovamente il servizio clienti il quale le riferiva che doveva inviare un nuovo recesso che scaricava dal sito TIM ed inviava a mezzo fax, allegando carta di identità e tessera sanitaria. Dal mese di ottobre 2017 infatti non usufruiva di alcun servizio da parte di TIM. Nel gennaio del 2018 riceveva una lettera da parte di TIM con oggetto "risoluzione contrattuale". Contattava il 187 e spiegava agli operatori del servizio clienti che aveva effettuato il recesso e che non aveva ricevuto più fatture né usufruito di alcun servizio di TIM. Nel mese di aprile 2019 riceveva una lettera da parte di Service Lines recupero credito che le intimava il pagamento di 425,91 euro. Allertata dalle modalità aggressive della società mandataria descritte in sede di conciliazione, si rivolgeva allo scrivente procuratore che in data 19 aprile 2019 sporgeva formale reclamo a TIM contestando tutti ed ognuno degli importi intimati, con diffida a revocare il mandato conferito alla società di recupero crediti. Il reclamo non è stato mai riscontrato. Successivamente, ricevuta nuova intimazione dalla Service Lines, era costretta anche a riscontrare la società di recupero crediti per richiedere l'archiviazione della pratica. In data 2 novembre 2019 richiedeva formalmente a TIM di trasmettere copia delle fatture non avendo accesso all'account dell'utente. Anche tale richiesta è rimasta priva di esito. Il procedimento di conciliazione UG/155528/2019 si concludeva con verbale negativo il 28.10.19”,* e ha chiesto: *“Annullare/stornare le fatture emesse successivamente al trentesimo giorno decorrente dal primo recesso del 27.07.16. Per l'effetto l'istante ha diritto al rimborso delle seguenti fatture di cui si producono i bollettini di pagamento: 1- RU02187XXX dell'importo di €.33,54 (32,04+1.5) - agosto 2016; 2- RU02468XXX dell'importo di €. 43,39 (41,89+1.5) - settembre 2016; 3- RU02751XXX dell'importo di €. 43,39 (41,89+1.5) - ottobre 2016; 4- RU03083XXX dell'importo di €. 44,02*

(42,52+1.5) - novembre 2016; 5- RU03400XXX dell'importo di €. 45,07 (43,57+1.5) - dicembre 2016; 6- RU00198XXX dell'importo di €. 45,07 (43,57+1.5) - gennaio 2017; 7- RU00473XXX dell'importo di €. 45,07 (43,57+1.5) - febbraio 2017; 8- RU00721XXX dell'importo di €. 45,07 (43,57+1.5) - marzo 2017; 9- RU00996XXX dell'importo di €. 45,07 (43,57+1.5) - aprile 2017; 10- RU01347XXX dell'importo di €. 45,07 (43,57+1.5) - maggio 2017; 11- RU01748XXX dell'importo di €. 84,98 (83,48+1.5) - luglio 2017; 12 - RU02018XXX dell'importo di €. 84,98 (83,48+1.5) - settembre 2017. L'importo totale è di €.604,72. A tale importo chiede aggiungersi il costo di anticipo conversazioni in misura non inferiore a €12. L'istante chiede il rimborso della fatturazione a 28 giorni pari ad €.10 calcolati equitativamente. In subordine, quanto all'eventuale diversa decisione in merito al rimborso delle suddette fatture, l'istante chiede indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, a seguito del primo recesso, come si evince dagli importi fatturati. L'indennizzo in parola si richiede nella misura di cui all'allegato A, delibera 347/18/CONS, pari ad €.7,50/giorno per 395 giorni, a far data da agosto 2016 e fino a settembre 2017 come da ultima fattura pagata, per un totale di €.2.962,50. Da ultimo l'istante chiede: -€.300 per la mancata evasione del reclamo del 19.04.19 secondo quanto previsto dall'art. 12, c.1, della succitata delibera, nonché per il mancato riscontro alla richiesta di documentazione del 02.11.19; -spese di procedura ai sensi del regolamento”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore argomenta: *“da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 27.07.2016 ha inviato disdetta incompleta in quanto risulta illeggibile il documento di riconoscimento allegato alla stessa, ed inoltre non risulta successivamente inviata raccomandata con ricevuta di ritorno”.* Ciò secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 3, Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS.

Rileva che, non avendo l'istante completato la richiesta di disdetta l'utenza è rimasta attiva e funzionante, ed è cessata in data 21.05.18 per morosità. Non si riscontrano dunque inadempimenti contrattuali da parte della società resistente, in quanto l'utente non ha esercitato il diritto di recesso nelle modalità previste.

Evidenzia, inoltre, che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito alla mancata cessazione delle utenze in contestazione, né scritto né telefonico e che agli atti è presente un reclamo del 2019 dopo circa un anno dalla cessazione dell'utenza. Sottolinea peraltro che all'utente non spetta nessun tipo di indennizzo, in quanto la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo, in 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 (Delibera AG-COM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR), orientamento confermato anche da questo Co.re.com., con Delibera n. 450/16.

Rappresenta infine che sull'utenza è presente una morosità pari ad € 425,91.

Alla luce di tali considerazioni esclude dunque alcun tipo di responsabilità imputabile a suo carico, mentre appare discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali.

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

3. Motivazione della decisione

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

In relazione alla lamentata mancata cessazione dell'utenza, richiesta con FAX del 27 luglio 2016, l'operatore eccepisce che la stessa non è stata effettuata correttamente in quanto la suddetta risultava incompleta attesa l'illegibilità del documento di identità del richiedente la cessazione, allegato, e inoltre non è stata inviata a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, secondo quanto previsto dalla normativa di settore. A tale proposito occorre rilevare che la società resistente non ha fornito prova di aver comunicato tali circostanze all'utente, il quale confidava nell'adempimento della sua richiesta. Egli infatti ha inviato per ben due volte la richiesta di disdetta che non ha avuto alcun seguito.

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'utente ha diritto al rimborso 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 FAX il 27 luglio 2016, sino alla fattura di luglio 2017, di cui l'utente ha allegato i bollettini di pagamento, nonché allo storno delle fatture successive sino alla data di cessazione dell'utenza, avvenuta il 21 maggio 2018. Ciò ad esclusione degli eventuali importi addebitati a titolo di traffico telefonico, atteso che la linea era funzionante e l'istante ha usufruito dei relativi servizi.

Nessun indennizzo, invece, può essergli riconosciuto per la ritardata cessazione del contratto, 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/CI, 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).

In merito alla richiesta di rimborso delle somme addebitate in seguito alla fatturazione a 28 giorni, questa non può essere presa in considerazione atteso che l'istante non ha allegato alcuna documentazione, né ha addotto alcuna argomentazione a supporto delle sue ragioni, venendo meno ai principi generali in materia di onere probatorio.

Parimenti l'istante non ha diritto al rimborso della somma versata a titolo di anticipo conversazioni atteso che questa è già stata rimborsata nella fattura di giugno 2018.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami dalla documentazione in atti, emerge un reclamo del 19 aprile 2019, a mezzo PEC, mai riscontrato. 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/CONS. Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 19 aprile 2019 (data del reclamo scritto) e il 28 ottobre 2019 (data del tentativo di conciliazione), corrispondente a 162 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento /00) tetto massimo previsto dal Regolamento.

Da ultimo, relativamente alle 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 "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

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 Sig.ra Fioravanti XXX, mediante rimborso delle fatture emesse dopo il decorso dei trenta giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso, inviata a mezzo FAX il 27 luglio 2016, sino alla fattura di luglio 2017, nonché allo storno delle fatture successive sino alla data di cessazione dell'utenza, avvenuta il 21 maggio 2018, ad esclusione degli eventuali importi addebitati a titolo di traffico telefonico; 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

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT