

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/107715/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA [REDACTED] - 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;

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;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 05/04/2019 acquisita con protocollo N. 0152419 del 05/04/2019

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:

L’istante, in ordine all’utenza 0965/7524XX, ha rappresentato che: “...era già titolare di un contratto di abbonamento stipulato con la Tim per la propria abitazione. Nel mese di luglio dell’anno 2018, l’utente veniva contattato da un agente della Tim che gli proponeva di attivare la Fibra con un’offerta vantaggiosa. In tale occasione l’operatore della Tim convinceva il sig. [REDACTED] che per poter usufruire dell’offerta più conveniente sarebbe stato meglio attivare il contratto a nome della moglie e che avrebbero provveduto loro ad effettuare tutti gli adempimenti necessari anche con riferimento alla disdetta del numero a lui stesso intestato. In realtà, la nuova utenza presso l’abitazione del sig. [REDACTED] veniva attivata a nome della moglie, ma la Tim continuava ad inviare fatture relativamente alla vecchia utenza intestata a proprio nome e non più utilizzata, visto che nell’immobile era stata attivata la nuova linea a nome della propria moglie. In data 31/10/2018 veniva inoltre inviata una raccomandata a/r e un fax per la disdetta dell’utenza”. Sulla base di tali premesse, ha chiesto: 1) l’annullamento delle fatture emesse dal mese di luglio, per un importo pari ad euro 146,00; 2) l’immediata disdetta dell’utenza, senza costi e/o penali; 3) l’indennizzo per ritardata disdetta; Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale dell’11 marzo 2019.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, in cui ha rilevato che dalle verifiche effettuate nell’applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso all’operatore è emerso che: “... in data 14.11.18 è pervenuta richiesta di disdetta dell’utenza telefonica, per non accettazione delle modifiche delle condizioni contrattuali. In data 01.12.18 viene messo OL di cessazione dell’utenza in contestazione in esenzione spese (senza addebito di costi di disattivazione) come verificabile dal conto Gennaio 2018. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da

parte della società convenuta, avendo la stessa proceduto alla disattivazione dell'utenza nei tempi e nei modi previsti dalla normativa vigente. Infatti la norma prevede un termine massimo per la disattivazione del servizio quantificato in 30 giorni dal ricevimento della richiesta di disdetta da parte dell'utente, termine correttamente rispettato da parte dell'operatore convenuto. A seguito di tale disattivazione viene messa la fattura di Gennaio 2019 nella quale risultano addebitati legittimamente i canoni sino al 30 Novembre 2018". Nel merito ha richiamato l'art. 7 delle C.G.A. che stabilisce: " il cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del servizio fruito sino alla data di efficacia del recesso, il costo di abbonamento al servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo, nonché i costi di disattivazione", sottolineando che nella comunicazione di recesso l'istante non ha fatto alcun riferimento all'attivazione di una nuova linea telefonica, ma ha solamente espresso la volontà di recedere dal contratto "per non accettazione delle variazioni contrattuali". Infine, ha ribadito che quegli non ha mai presentato nessun tipo di reclamo

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 che non voleva più. Di conseguenza, ha avanzato la richiesta di storno delle fatture insolute, 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 sì provato di aver inoltrato formale disdetta il 31 ottobre 2018 - per non accettazione delle variazioni contrattuali - , ma non di aver inoltrato richiesta di disdetta nel mese di luglio. Dall'altra parte, l'operatore ha confermato la richiesta di disdetta inoltratagli il 31 ottobre 2018, acquisita il successivo 11 novembre. Premesso ciò, alla luce di quanto è emerso nel corso del procedimento e, in particolare, dall'analisi della documentazione prodotta dalle parti nel corso della attività istruttoria, non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, dal momento che l'istante non ha provato di aver inoltrato la richiesta di disdetta nel mese di luglio 2018. Per tale motivo, la richiesta di storno relativa all'erogazione del servizio nei mesi di luglio, agosto, settembre e ottobre 2018, non può trovare accoglimento. Viceversa, si accoglie la domanda di storno delle fatture successive al mese di novembre 2018, qualora l'operatore non abbia ancora provveduto a regolarizzare la posizione contabile dell'odierno istante. In conclusione, non può trovare accoglimento, la richiesta di indennizzo per la ritardata disattivazione dell'utenza. Per la fattispecie in esame non è contemplato alcun indennizzo, conformemente ai recenti indirizzi espressi dall'AgCom - delibera 18/16/CIR - , poiché si ritiene che il rimborso e/o lo storno basti a compensare il pregiudizio arrecato all'utente. Per di più, nel caso di specie, l'utenza in contestazione risulta già cessata e, oltre a ciò, non è emerso alcun ritardo in ordine alla procedura di disattivazione della linea. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/04/2019, è tenuta a a disporre lo storno di tutte le fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta. Di contro, nel caso in cui l'operatore avesse già provveduto a regolarizzare la posizione contabile dell'istante, si dichiara cessata la materia del contendere. 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
rosario carnevale