

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/112020/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Portafortuna XXX - TIM XXX (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 Portafortuna XXX, del 16/04/2019 acquisita con protocollo N. 0169087 del 16/04/2019

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 rappresenta che “in qualità di erede della defunta signora Nicolò XXX(madre), intestataria dell’utenza fissa con numero 0965/XXX per la quale vigeva un contratto di abbonamento con TIM XXX., presentava, a seguito del decesso della madre, richiesta di disdetta del predetto contratto giusta raccomandata pervenuta a TIM in data 19.12.2017. Pur tuttavia, TIM nei mesi successivi inviava una serie di fatture: 1.Fattura n. RU00XXX del 9.01.2018, n. RU00XXX del 6.03.2018, n. RU00XXX del 3.04.2018 e n. RU00XXX del 4.05.2018. Il sig. Portafortuna, pur non essendo tenuto, pagava le prime due fatture ma, a fronte dell’inoltro delle successive bollette, interrompeva i pagamenti e contestava a TIM l’invio di tali bollette da ritenersi illegittime, stante l’intervenuta disdetta ed il mancato utilizzo dell’utenza in questione da parte del sig. Portafortuna. Ciò nonostante, a settembre 2018 la società telefonica inviava un sollecito di pagamento per la fattura n. RU00XXX del mese di giugno 2018, mai ricevuta, e il Sig. Portafortuna decideva di pagare l’importo richiesto sperando fosse una sorta di fattura di chiusura. Si segnala che, nel giugno 2018, TIM inviava nota di credito n. 7920180501XXX concernente un rimborso pari ad € 58,53 a nome della deceduta signora Nicolò, cui seguiva un assegno di pari importo sempre intestato a quest’ultima, sicché il Portafortuna con fax del 25.09.2018 chiedeva a TIM che la predetta somma venisse restituita direttamente a lui quale effettivo creditore nei confronti del gestore avendo provveduto ad effettuare i pagamenti suddetti”. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, quest’ultimo ha presentato le seguenti richieste: “ 1. Il rimborso delle somme pagate in relazione alle fatture: n. RU00XXX del 9.01.2018(€ 60,04), n. RU00XXX del 6.03.2018(€ 71,02), n. RU00XXX del giugno 2018 (€ 45,33) per un totale di € 176,39 o della somma maggiore o minore che emergerà in corso di procedura; 2. l’annullamento delle fatture: n. RU00XXX del 3.04.2018 di importo pari ad € 31,32 e n. RU00XXX del 4.05.2018 di importo pari ad € 36,50; 3. un indennizzo di € 300,00; 4. Il rimborso della somma

di € 58,53 direttamente al signor Portafortuna e l'indicazione delle modalità per restituire l'assegno inviato a nome della defunta signora Nicolò XXX”.

L'operatore, dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia (ora Tim), rileva che il 19 dicembre 2017 l'istante ha chiesto la cessazione della linea telefonica in contestazione, intestata a Nicolò XXX, che risulta cessata in data 19 maggio 2018. In seguito al ritardo nella gestione della richiesta, la società, come da normativa vigente, ha effettuato lo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta e a rimborsare le somme pagate, con nota di credito di € 58,53. Evidenzia pertanto che, avendo già effettuato lo storno delle fatture emesse e il rimborso di quelle successive alla cessazione, 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. L'operatore evidenzia, inoltre, che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito alle doglianze de quo: infatti dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta con cui l'istante contestava il disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche a eventuali reclami telefonici. Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, lamentando l'invio da parte dell'operatore di una serie di fatture, alcune delle quali saldate, anche dopo il rimborso tramite assegno della somma di € 58,53. L'istante evidenzia inoltre di aver richiesto con fax del 25 settembre 2018 che tale somma gli fosse restituita direttamente a lui, in qualità di effettivo creditore, avendo provveduto al pagamento degli importi richiesti. Inoltre, sottolinea di non aver richiesto il riconoscimento di alcun indennizzo, ma solo il rimborso delle somme già pagate e l'annullamento delle ulteriori fatture.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte. In relazione alla richiesta di rimborso delle fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta, effettuata con racc. A/R del 19 dicembre 2017, l'operatore ha confermato il ritardo nella lavorazione del recesso dal contratto, atteso che come da lui stesso dichiarato la cessazione della linea è intervenuta solo il 19 maggio 2018, anziché entro 30 giorni dalla richiesta, secondo quanto previsto dalla normativa contrattuale. 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 allo storno 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 racc. A/R il 19 dicembre 2017, come da ricevuta di consegna allegata, sino alla data di cessazione, avvenuta il 19 maggio 2018. La società, da parte sua, eccepisce di aver già provveduto allo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta ed a rimborsare le somme pagate, con nota di credito di € 58,53. Mentre, dalla sua, l'istante, pur confermando d'aver ricevuto un assegno dell'importo di € 58,53, ritiene che tale cifra sia insufficiente a rimborsare tutte le somme pagate per via delle fatture pervenutegli dopo la richiesta di disdetta, allegate agli atti. A tale proposito dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, si rileva che l'istante ha diritto al rimborso delle somme di cui alle fatture n. RU00XXX del 6 marzo 2018 (€ 71,02) e n. RU010XXX di giugno 2018 (€ 45,33), decurtate di € 58,53, già rimborsata, nonché, secondo quanto da lui richiesto, all'annullamento delle fatture : n. RU00XXX del 3 aprile 2018 di importo pari ad € 31,32 e n. RU00XXX del 4 maggio 2018 di importo pari ad € 36,50, laddove l'operatore non abbia già provveduto allo storno di tali somme. 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/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). In merito alla richiesta di rimborso della somma di € 58,53, inviata, tramite assegno a nome della defunta signora Nicolò XXX, intestataria dell'utenza, direttamente all'istante, questa non può essere accolta, atteso che si tratta di un aspetto strettamente commerciale che esula dalla competenza di questo Ufficio.

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 16/04/2019, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, mediante il rimborso delle fatture n. RU00XXX del 6 marzo 2018 (€ 71,02) e n. RU010XXX di giugno 2018 (€ 45,33), decurtata la somma di € 58,53 già rimborsata, nonché all'annullamento delle fatture : n. RU00XXX del 3 aprile 2018 di importo pari ad € 31,32 e n. RU00XXX del 4 maggio 2018 di importo pari ad € 36,50, laddove l'operatore non abbia già provveduto.

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