

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/116670/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Beraldi X - TIM X (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 Beraldi X, del 30/04/2019 acquisita con protocollo N. 0186096 del 30/04/2019

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, titolare dell’utenza fissa 0983/422XX, ha rappresentato che: “Ho rescisso il contratto con la Tim secondo il decreto della fatturazione mensile, ho comunicato alla Telecom che voglio restituire il modem che non utilizzo, loro continuano a mandarmi le fatture della rateizzazione del modem. A nulla sono valsi i vari reclami inviati al riguardo”. Sulla base di tali premesse, ha chiesto: 1. storno delle fatture insolute ed il rimborso delle somme pagate e non dovute; 2. l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami – reclamo del 7 agosto 2018- , “ indennizzi vari”; 3. le spese di procedura. Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 26 marzo 2019.

Nel rispetto dei termini procedimentali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che sull’utenza in contestazione era attivo il profilo tariffario “Tim Smart”, che prevedeva l’acquisto del modem, con pagamento rateizzato - 48 rate -, di euro 3,90. Nel merito, l’operatore ha sostenuto che l’utente è stato informato delle variazioni contrattuali, in occasione della trasmissione del conto telefonico 1/2018, in cui sono state specificate le modalità ed i tempi, entro cui esercitare il diritto di recesso. Di fatto, il 30 marzo 2018 l’istante ha inviato la richiesta di recesso, senza però manifestare alcuna volontà in merito al pagamento delle restanti rate del modem. Inoltre, ha precisato che l’utenza è migrata presso altro OLO nel mese di aprile 2018 e che non risultano in atti reclami, in ordine alle contestazioni sollevate dall’istante, e che sull’utenza in contestazione è presente una morosità di euro 98,74 e non risulta alcun addebito per i costi di recesso. Per tali motivi, ha declinato ogni responsabilità, dal momento che l’utente era a conoscenza dell’acquisto dell’apparato in vendita rateizzata. Il 20 giugno 2019, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, la memoria di replica, con cui ha contestato ex adverso quanto dedotto ed affermato dalla resistente.

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati. Nel caso di specie, trova accoglimento la richiesta di storno delle fatture, emesse successivamente alla richiesta di recesso, giacché è stato accertato che l'istante ha esercitato tale diritto, entro il termine indicato dall'operatore. Per quanto concerne, invece, le somme addebitate per il prodotto (MODEM) in vendita rateale, si richiama la delibera n. 348/18/CONS, con cui il nostro Paese si è uniformato alla direttiva europea n. 2015/2120, emanata nel 2016. Il Regolamento Ue spiega chiaramente che: "Gli utenti finali hanno il diritto di (...) utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta (modem o router), indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a internet". Ciò significa che i consumatori nel momento in cui optano per una offerta proposta da un operatore, non hanno l'obbligo di comprare o prendere in comodato d'uso il modem proposto dall'operatore, ma possono decidere di comprarlo autonomamente. Con la delibera 348/18/CONS l'Agcom ha confermato questo diritto, specificando che qualora dovessero optare per questa scelta - ovviamente - graverebbero su di loro i costi di installazione e manutenzione del modem. Difatti, l'art. 5, dal titolo - disposizioni transitorie - ha stabilito che i fornitori di servizi, entro 120 giorni dalla pubblicazione della predetta delibera, avrebbero dovuto adeguarsi, proponendo all'utente: a) la variazione senza oneri della propria offerta in una equivalente offerta commerciale che preveda la fornitura dell'apparecchiatura terminale a titolo gratuito o che non ne vincoli l'utilizzo attraverso l'impugnazione di costi del bene o dei servizi correlati al terminale nella fatturazione; b) in alternativa, il recesso gratuito dal contratto, senza oneri diversi dalla mera restituzione del terminale. Dal momento che, nel caso de quo, il contratto sottoscritto dall'istante prevedeva l'utilizzo obbligatorio a pagamento del modem, si ritiene di dover applicare, l'art.5, lett. b) della sopra citata delibera, nonché il principio del favor utentis, atteso che l'istante si è reso disponibile alla restituzione del prodotto in suo possesso. Per tali motivi, l'utente dovrà provvedere alla restituzione del modem. L'operatore sarà onerato ad indicare le modalità di consegna del prodotto, in aggiunta, dovrà procedere all'annullamento della posizione debitoria a carico dell'istante. Di contro, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, perché l'istante non ha fornito la prova della trasmissione del modulo di reclamo del 7 agosto 2018. Difatti, lo stesso non ha prodotto né la ricevuta di accettazione e consegna della PEC trasmessa all'operatore; tantomeno, la ricevuta di trasmissione, a mezzo Fax, prodotta può considerarsi una prova, giacché non emerge alcuna tracciabilità circa il reclamo in questione. Infine, 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" e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/04/2019, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo all'annullamento della posizione debitoria, indicata nella memoria difensiva, pari ad euro 98,74 (novantaotto/74); l'istante è tenuto a restituire il prodotto in suo possesso - MODEM - all'operatore, rispettando le modalità di consegna indicate da quest'ultimo; l'operatore è onerato a comunicare all'utente le modalità di consegna;

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