

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/130418/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Anania 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 Anania XXX, del 31/05/2019 acquisita con protocollo N. 0236550 del 31/05/2019

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 ha rappresentato che: “...In data 19/2/18 decedeva Anania X. titolare delle utenze 0984224XX e 0982714XX. In data 27/2/18 provvedevo ad inviare regolare Pec a Telecomitalia (che riceveva regolarmente) ma che non applicava quanto richiesto. In data 12/7/18 invece veniva inviata da Tim una Raccomandata intitolata "Risoluzione contrattuale" per morosità. Non dovendo nulla a Telecomitalia per aver provveduto nei termini (ed avendo anche provveduto a pagare il bimestre successivo alla data di disdetta), chiedo che con effetto immediato Telecomitalia ritiri le sue pretese con riserva di agire nei suoi confronti per la sua condotta gravemente inadempiente e unilaterale”. Sulla base di tali premesse, ha chiesto: 1) “l’annullamento delle fatture emesse e non dovute”; 2) “l’annullamento di tutte le procedure di cessione del credito attivate per il recupero non dovuto degli importi fatturati”; 3) “cancellazione del nominativo di mio padre (se presente) in banche dati di cattivi pagatori che la condotta di Tim ha generato”; 4) “il risarcimento di danni morali e materiali, di € 1000 (mille)”; 5) “la diffida a divulgare informazioni inerenti a tale contenzioso”. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 20 maggio 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: “... le utenze in contestazione risultavano intestate a Anania X. . In data 27.02.18 il Sig. Anania X. invia Pec allegando solo il certificato di morte senza copia del documento di identità né richiesta scritta con indicazione delle utenze da cessare, per cui non viene espletato nessun OL ...”. Nel merito, la resistente, con riguardo alla ritardata disattivazione dell’utenza, ha eccepito che la richiesta di recesso è stata trasmessa secondo modalità diverse da quelle richieste dall’operatore stesso. Oltre a ciò, ha

precisato che: "... non avendo l'istante, in qualità di erede esercitato, il diritto di recesso nelle modalità previste l'utenza n. 0982714XX viene cessata per morosità in data 10.12.18, come da lettera di risoluzione contrattuale allegata. Per quanto riguarda 0984224XX in data 12.04.18, a seguito contatto con il 187, l'istante accetta la sospensione dei canoni per 4 mesi, sino al 04.08.18, mantenendo attiva l'utenza ... Per tutto il periodo non vengono emessi conti, e allo scadere del periodo di sospensione la linea viene cessata in data 09.08.18 (vedi conto n. 5/17)". Lo stesso ha evidenziato che l'ipotesi di ritardata disattivazione dell'utenza non rientra tra le fattispecie indennizzabili, come acclarato nelle numerose delibere AGCOM - Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR - . Infine, questi ha dato atto della sussistenza di un insoluto a carico dell'istante di euro 439,09, ribadendo che egli non ha mai presentato nessun tipo di reclamo né In sede di replica alle difese svolte dalla resistente, l'istante ha contestato ex adverso le argomentazioni dell'operatore.

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della richiesta di parte istante di risarcimento, giacché l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii., rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che: " L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"; mentre al punto 5 stabilisce che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Per questa ragione, le pretese risarcitorie dell'istante non possono trovare accoglimento in questa sede. Parimenti, per quanto concerne la richiesta "di cancellazione del nominativo del padre in banche dati di cattivi pagatori", nonché per la richiesta "di diffida a divulgare informazioni inerenti a tale contenzioso", in quanto esulano dalla competenza di questo Organo. Nel caso di specie, 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 annullamento delle fatture insolute, emesse dopo la richiesta di disdetta, e il riconoscimento di un indennizzo. In ordine alla gestione della richiesta di disdetta contrattuale per decesso dell'utente – Anania X. - , alla luce del corredo probatorio in atti, risulta confermato il ritardo lamentato dall'istante. Pur ammettendo che la comunicazione trasmessa dall'istante il 27 febbraio 2018 fosse incompleta riguardo alla documentazione necessaria alla sua gestione, entro il termine di 30 giorni dalla ricezione, l'operatore avrebbe dovuto informare l'istante di tale circostanza, per consentirgli una rapida integrazione della richiesta, affinché la stessa fosse regolarmente gestita. Dal 27 marzo 2018, dunque, il contegno dell'operatore risulta difforme dall'obbligo contrattuale di gestire entro il termine di 30 giorni la richiesta di disdetta contrattuale dell'istante, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Inoltre, il predetto contegno è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., nonché in contrasto con le previsioni 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 il quale "... 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, trova accoglimento la richiesta dell'istante di annullamento delle fatture emesse dall'operatore in relazione al periodo di pretesa erogazione dei servizi, precisamente dal 27 marzo 2018, fino alla data di disattivazione delle utenze in contestazione. Di contro, non può trovare accoglimento, la richiesta di indennizzo per la ritardata disattivazione dell'utenza, poiché non contemplato, e anche in conformità ai recenti indirizzi espressi dall'AgCom - delibera 18/16/CIR - , a motivo che il rimborso e/o lo storno compensano il pregiudizio arrecato all'utente. L'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili a favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/05/2019, è tenuta a stornare le fatture emesse in relazione al periodo di pretesa erogazione dei servizi, precisamente dal 27 marzo 2018, fino alla data di disattivazione delle utenze in contestazione;

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