

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/167059/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Scarfò 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 Scarfò X, del 30/08/2019 acquisita con protocollo N. 0366512 del 30/08/2019

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 lamentato: “la mancata lavorazione della disdetta dal servizio ADSL del proprio contratto telefonico, inviata in data 19.01.2019. In particolare, nel mese di gennaio 2019, l’utente chiama il servizio clienti TIM n. 187, al fine di avere delucidazione sulle modalità di disdetta dal servizio ADSL e l’operatore comunica allo stesso che può effettuare la disdetta inviando una richiesta scritta tramite fax al gestore telefonico, specificando che i tempi di lavorazione sarebbero stati di circa 30 giorni dall’inizio della richiesta. Tuttavia, trascorsi i 30 giorni la disdetta non avviene, per cui l’utente chiama nuovamente il servizio clienti TIM n. 187 al fine di avere delucidazioni al riguardo. L’operatore comunica allo stesso che sarà presto ricontattato dal servizio clienti TIM (...). L’utente, quindi, si reca presso un centro TIM, al fine di ottenere qualche informazione in merito, dove l’addetto comunica all’istante che la richiesta di disdetta è ancora in lavorazione, per cui l’istante avrebbe dovuto solo aspettare l’avvenuta disdetta da parte del gestore telefonico. La suddetta cessazione del servizio ADSL, che doveva avvenire entro il 14.02.2019, è stata effettuata soltanto in data 19.07.2019 e l’istante ha continuato a pagare le bollette TIM di circa 70,00 € mensili, per un servizio dal quale ha chiesto la disdetta più di sei mesi fa. Alla luce di quanto esposto, l’istante ha diritto ad ottenere il rimborso delle fatture successive alla richiesta di disdetta che ammonta a circa € 300,00 (la differenza dei canoni tra il profilo TUTTO ed il nuovo profilo VOCE, nel predetto periodo, è di circa € 300,00, come da fatture allegate) nonché un adeguato indennizzo per tutti i disagi subiti dallo stesso nella vicenda de qua”, e ha chiesto: 1. il rimborso delle fatture pagate dal 14 febbraio fino 19 luglio 2019; 2. l’indennizzo per la ritardata attivazione del servizio; 3. le spese di procedura. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è tenuto il 27 agosto 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 14.01.19 l'istante invia a mezzo fax una richiesta di cessazione del solo servizio adsl..." 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 standardizzate, evidenziando 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 - . Oltre a ciò, ha dato atto che: "in data 17.07.19 l'utente ha presentato istanza di conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo, ma nonostante ciò la società convenuta, in ottica di correttezza commerciale, ha predisposto il rimborso dei canoni dal 15.02.19 al 19.07.19 per un totale di € 198,35". Tale adempimento gli è stato comunicato con la missiva del 9 settembre 2019, prot. n. C24335834, stigmatizzando che l'istante non ha mai presentato nessun tipo di reclamo né scritto, né telefonico, per tutto ciò ha declinato ogni responsabilità. In sede di replica alle difese della resistente, l'istante ha contestato ex adverso le argomentazioni dell'operatore. In particolare, ha contestato l'ammontare della somma rimborsata, richiedendo il rimborso integrale dei canoni corrisposti per il servizio ADSL dal 14 febbraio fino al 19 luglio 2010, pari ad euro 287,46, e, quindi, il rimborso della restante parte, pari ad euro 89,11.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Nel caso di specie, il ricorrente ha lamentato la ritardata lavorazione della richiesta di disdetta, e perciò ha avanzato richiesta di rimborso dei canoni corrisposti dopo tale richiesta, relativa al servizio ADSL. In ordine alla gestione della richiesta di disdetta contrattuale, alla luce del corredo probatorio in atti, risulta confermato il ritardo lamentato dall'istante. Pur ammettendo che la comunicazione trasmessa dall'istante il 14 gennaio 2019 fosse incompleta, relativamente alla documentazione necessaria alla sua gestione; entro il termine di 30 giorni dalla ricezione, l'operatore avrebbe dovuto informarlo di questo inconveniente, per consentirgli una rapida integrazione della richiesta, affinché la stessa fosse regolarmente gestita. Dal 14 febbraio 2019, 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. Contegno 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, che recita: ".. 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". Difatti, l'operatore consapevole delle proprie responsabilità, dopo l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, ha provveduto a rimborsare all'odierno ricorrente i canoni relativi al servizio ADSL dal 15 febbraio fino al 19 luglio 2019, con nota di credito n. 792019X di euro 198,35, emessa il 16 settembre 2019; informandolo con lettera del 9 settembre 2019, prot. C24335834. L'istante ha confermato tale circostanza nella memoria di replica, contestando epperò la esigibilità della somma, perciò ha insistito nella richiesta di rimborso dell'intero canone relativo al periodo in contestazione, pari ad euro 287,46, producendo, ai fini probatori, le fatture emesse in tale periodo. Per questa motivo, ha chiesto il rimborso della quota residua dei canoni corrisposti, pari ad euro 89,11 (287,46 – 198,35). Per quanto appena considerato, giacché l'istante ha provato attraverso l'esibizione delle fatture di aver corrisposto una somma maggiore rispetto a quella liquidatagli, si accoglie la richiesta di rimborso e, per l'effetto, si dispone che la resistente corrisponda la quota residua dei canoni, pari ad euro 89,11 (ottantanove/11), riguardante il servizio ADSL dal 14 febbraio fino al 19 luglio 2019. Di contro, non può trovare accoglimento, la richiesta di indennizzo per il disagio patito dal ricorrente per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non essendo essa oggettivamente apprezzabile, né può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili a favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche. Semmai, per il suo profilo strettamente soggettivo, potrebbe ricadere nell'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura, atteso che l'operatore, dopo il tentativo obbligatorio di conciliazione, ha provveduto a rimborsare parzialmente i canoni corrispostegli dall'utente, dopo la richiesta di disdetta. Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/08/2019, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile, procedendo al rimborso della quota residua dei canoni corrispostole dall'istante dopo la richiesta di disdetta, pari ad euro 89,11 (ottantanove/11);

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