

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/188741/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA zoccali 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 zoccali X, del 14/10/2019 acquisita con protocollo N. 0436787 del 14/10/2019

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 : "oltre la descrizione dei fatti descritti nell'ug si sottolinea che dopo il reclamo del 16.01.2019, senza ottenere risposta, l'utente e' rimasto senza servizio dal 31 marzo al 24 luglio ma ha ricevuto regolarmente fatture di marzo, aprile, maggio , giugno e luglio. inoltre l'addebito del modem non e' dovuto in quanto non richiesto e pertanto restituito lo stesso giorno che lo ha ricevuto. la fattura luglio 2019 e' stata pagata con autoriduzione e cioe' € 29,90 giusto l'importo pattuito dal contratto", e ha chiesto:“ applicazione della proposta contrattuale per un importo di € 29,90 mensili per i primi 48 mesi. indennizzo previsto dalla delibera 347/18/cons all. a art.5 " sospensione del servizio dal 31 marzo 2019 al 24 luglio 2019 " gg 114 indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16/01/2019”.

L’operatore argomenta: “da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 11.10.18 viene emesso OL di attivazione del piano tariffario Tim Connect Fibra Gold che si perfeziona il 17.10.18. L’offerta prevedeva il costo dell’abbonamento a € 28,90 mensili, inoltre il servizio Tim Expert al costo di € 6,89 mensili per 48 rate e il servizio Timvision di € 1,00 mensili (v. all. fattura Dicembre/2018), inoltre in fattura è presente l’addebito dell’acquisto del Decoder al costo di € 2,99 ritirato dalla cliente il 19/10/2018”. Precisa che, in seguito a tale attivazione, come da normativa vigente, ha inviato all’utente regolare modulistica contrattuale, in cui erano specificate le condizioni economiche e contrattuali dell’offerta attivata e pertanto, al ricevimento delle stesse, l’istante avrebbe dovuto chiedere la cessazione del servizio, se quest’ultimo non corrispondeva a quello richiesto, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Non si riscontrano, dunque, attivazioni di servizi non richiesti, in quanto il servizio attivato corrisponde a quello richiesto. Rileva inoltre che, dalla documentazione in atti, non risulta nessun tipo di reclamo in merito ad addebiti in fattura, scritto o telefonico, nei tempi stabiliti dall’art. 23 delle C.G.A. Osserva altresì che l’utente ha cominciato a non effettuare il pagamento delle fatture, accumulando una morosità pari ad € 775,52, che ha determinato la cessazione della

linea il 14 luglio 2019, riattivata il successivo 24 luglio a seguito GU5. Conclude, infine, sottolineando la legittimità delle azioni gestionali eseguite in quanto precedute da regolare sollecito di pagamento e lettera di risoluzione contrattuale, richiamando al riguardo l'art. 20 delle C.G.A. secondo cui : “Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata” e l'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti che prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio , tra i quali viene annoverato quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”. Alla luce di tali considerazioni esclude dunque alcun tipo di responsabilità imputabile a suo carico, mentre appare discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali. Per tali motivi questi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti di seguito precisati. La richiesta di applicazione della proposta contrattuale che prevedeva un canone di importo pari ad € 29,90 per i primi 48 mesi deve essere rigettata alla luce della documentazione depositata dalla controparte; infatti dalle fatture si evince che i costi addebitati sono corretti e corrispondenti alle condizioni contrattuali ed economiche che sono state inviate all'istante, il quale non ha contestato di averle ricevute, né ha chiesto la cessazione del servizio nel momento in cui ha constatato l'incongruenza dei costi addebitatigli rispetto alle condizioni pattuite. Invero, la fattura di dicembre 2018, contestata col reclamo del 16 gennaio 2019, addebita un costo per il canone del mese di novembre di € 28,90, nonché gli importi di € 6,89 a titolo di rata per il servizio Tim Expert, di € 1,00 per il Tim vision ed € 2,99 per il Decoder, conformemente a quanto previsto dalle condizioni contrattuali dell'offerta Tim Connect Fibra Gold, cui l'istante risulta aver aderito. Dunque i costi imputati risultano legittimi, con la conseguenza che il ricorrente non ha diritto ad alcun rimborso. Tuttavia, dalla documentazione prodotta dall'utente, risulta provato che egli ha restituito i prodotti in consistenza associati all'offerta il Decoder, il 23 ottobre 2018 e il Modem il 30 luglio 2019, e pertanto devono essere restituite o stornate le somme addebitate in relazione ai suddetti terminali a partire dalla data della loro restituzione, atteso che il ricorrente non ha più usufruito dei servizi ad essi connessi. Circa la richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi, occorre evidenziare che la società resistente afferma nella propria memoria difensiva che questa si è verificata il 14 luglio 2019, in seguito al mancato pagamento di alcuni conti telefonici e la riattivazione è avvenuta il 24 luglio 2019, per effetto del provvedimento temporaneo adottato da questo Ufficio. Ciò contrariamente a quanto sostenuto dall'istante che nel formulario ha lamentato la sospensione dei servizi a partire da marzo 2019, ma che non ha replicato alle deduzioni avversarie, per il che devono ritenersi attendibili. L'azione amministrativa è comunque da considerarsi illegittima, poiché, pur essendo stata preavvisata con lettera di risoluzione contrattuale del 24 aprile 2019, consegnata il 14 maggio, è stata eseguita in pendenza della procedura di conciliazione. Per tali motivi, la società è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 75,00 (settantacinque/00) computato per il periodo intercorrente tra il 14 luglio 2019 (data di inizio della sospensione) e il 24 luglio 2019 (data riattivazione della linea), così calcolato: euro 7,50 x 10 giorni. Parimenti, deve essergli erogato un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet Fibra ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 100,00 (cento/00) computato per il medesimo periodo così calcolato: euro 7,50 x 10 giorni. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato a mezzo FAX il 16 gennaio 2019, questa non può essere accolta, in quanto l'istante l'ha prodotto tardivamente, avendolo depositato dopo l'udienza di discussione e in ogni caso questo è stato riscontrato dall'operatore con missiva del 4 febbraio 2019 nei termini contrattuali, ricevuta dall'istante, come dallo stesso ammesso nel FAX allegato dell'1 marzo 2019.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/10/2019, è tenuta a liquidare al Signor Zoccali X, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: € 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; € 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea internet Fibra, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; La società è inoltre tenuta a rimborsare e/o stornare le somme addebitate in relazione al Decoder e al Modem a partire dalla data della loro restituzione.

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