

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/276265/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CORDI' 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 CORDI' XXX, del 08/05/2020 acquisita con protocollo N. 0199234 del 08/05/2020

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: “il sottoscritto XXX Cordi', intestatario della linea telefonica 0965701XXX, fa presente che, nonostante il diritto di recesso, esercitato nei termini previsti, si e' visto addebitare somme relative a fatture riguardanti i periodi successivi al sopracitato recesso ed in particolare: agosto 2018 per il periodo 01.07.2018-31.07.2018; settembre 2018 per il periodo 01.08.2018-31.08.2018 e successive . Inoltre chiedo la restituzione degli apparecchi modem router Tim e decoder Tim vision, consegnate alla Tim per erronea interpretazione del contratto. E' da chiarire che nello stesso periodo che all’utente CORDI' XXX vengono addebitate le rate mensili dell’abbonamento alla linea ADSL con numero telefonico 0965 XXX, già cessato per disdetta dello stesso utente in data 30 giugno 2018, alla sig.ra XXX venivano addebitate, giustamente, le rate dell’abbonamento ADSL contratto con TIM, ma sulla stessa linea telefonica e con numero di telefono diverso (0965 XXX)!!!. Com'è mai possibile 2 numeri telefonici sulla stessa linea e a nome di 2 utenze diverse??? Perché la TIM non ha provveduto a bloccare la linea telefonica a nome di CORDI' XXX, visto e considerato che risultava, a dire della TIM, moroso nei pagamenti, e che contemporaneamente vigeva un altro contratto con altra utenza??? Ancora, ad agosto viene chiesto al Sig. Cordi di pagare in un’unica soluzione le rate del decoder TIM Vision; ma se lo stesso risulta ancora abbonato, come può la Tim chiedergli il pagamento delle rate per intero del decoder??? Tra l’altro, già restituito insieme al modem, per cui lo stesso non avrebbe neanche potuto usufruire della linea telefonica 0965 XXX già intestata al Sig. Cordi. Inoltre, il pagamento della rata di marzo 2018 tramite bollettino è dovuto al mancato addebito in c/c bancario da parte di TIM per un disguido della stessa dovuto alla quantificazione dei documenti inviati dall’utente e ciò si può evincere, tra l’altro, dalle 2 copie delle lettere della TIM inviate all’utente e allegate. Ed ancora, nel periodo di maggio 2019 viene recapitata al Cordi una lettera con dentro un “ritardato pagamento della rata di “novembre 2018” di euro 3,06 comprensivi di “interessi legali e moratori fattura settembre 2018...”. E ha chiesto “rimborso

somme relative alla fatture pagate e riscosse indebitamente dalla Tim restituzione degli apparecchi decoder e modem Tim vision indennizzi per mancata risposta ai reclami, mancata trasparenza contrattuale e cattiva gestione del problema”.

La resistente argomenta “ da verifiche effettuate nell’applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, la linea telefonica 0965701XXX risulta attivata in data 03/03/2018, intestata al ricorrente e ubicata in V. XXX, 11 - 89018 XXX – RC, cessata per MOROSITA’ il 22/03/2019.” Rileva altresì che per un’anomalia del sistema, la richiesta di cessazione inviata dall’istante non sarebbe stata lavorata, e perciò si è continuato a fatturare sino alla cessazione definitiva. Ci tiene a sottolineare che ciò nonostante, non sarebbe tenuta a corrispondere alcun indennizzo per l’eventuale mancata disdetta della linea, secondo l’orientamento consolidato dell’Autorità. E richiama a tale proposito la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, la quale non prevede nessun indennizzo, per tale fattispecie, ma solo lo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione, nonché le Delibere Agcom 14/15/CIR e 18/16/CIR, a cui, sempre secondo il suo asserto, si sarebbe conformato anche questo Co.re.com con la determinazione n. 450/16. Conclude rappresentando, per completezza di informazione, che all’istante era stato proposto lo storno dell’intera posizione debitoria, proposta che questi avrebbe rifiutata. Per tali motivi ha concluso domandando 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 domande della parte istante possono essere accolte parzialmente. Il ricorrente lamenta la mancata cessazione del contratto nonostante la richiesta di disdetta inviata all’operatore il 30 giugno 2018, allegata agli atti. La società, dal canto suo, non nega di aver ricevuto la richiesta di recesso e non ne contesta la regolarità. Ciò nondimeno, rappresenta che la disdetta non è stata lavorata a causa di un’anomalia del sistema, ammettendo implicitamente la propria responsabilità per non aver dato seguito, nei termini previsti, alla richiesta di cessazione del contratto. Invero, ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore deve attivarsi per renderlo effettivo nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Per il che, la pretesa della resistente, a prescindere dal fatto che tale comportamento si pone in contrasto col principio di buona fede di cui all’art. 1175 c.c., confligge 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” - 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”. Cosicché l’istante ha diritto, così come previsto dalla normativa regolatrice, allo storno delle fatture emesse dopo il decorso dei trenta giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso, inviata al gestore a mezzo sia di raccomandata A/R sia di PEC il 30 giugno 2018 (allegata) e sino alla data di cessazione del servizio, avvenuto il 22 marzo 2019, ovvero fino alla chiusura del ciclo di fatturazione. Non può però essergli riconosciuto alcun indennizzo per la mancata cessazione del contratto, atteso che questa circostanza, secondo l’orientamento consolidato dell’Autorità, non è indennizzabile, poiché non è prevista dal Regolamento indennizzi e non è assimilabile, neppure in via analogica, alla fattispecie di attivazione di servizio non richiesto (ex multis, v. anche Delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR, 20/16/CIR e di recente Delibera n. 109/18/CIR nonché Co.re.com Calabria n. 450/16 e Determina n. 15/18/DTC). In effetti, secondo l’Autorità “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 in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell’art. 12 del citato Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), 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” (ex multis, v. di recente Delibera Agcom 116/17/CIR). Né può inoltre essere riconosciuto alcun indennizzo in ordine alla mancata trasparenza contrattuale e per la cattiva gestione del problema, ovvero per il mancato addebito bancario della rata di marzo 2018, atteso che tali fattispecie non sono previste nel

Regolamento indennizzi di cui all'All. A alla Delibera 347/18/CONS tra quelle indennizzabili. Non può neanche essere accolta la richiesta di restituzione da parte della società resistente degli apparecchi (Decoder e Modem) associati all'offerta e ricevuti al momento dell'attivazione della stessa, che il ricorrente ha dato prova di aver riconsegnato il 10 luglio 2018, in quanto non ha motivato la sua domanda. Devono essergli invece rimborsate e/o stornate le eventuali somme addebitate a titolo di rate residue dei suddetti apparecchi, poiché ne ha provato l'avvenuta restituzione, conformemente a quanto previsto dalla Delibera n. 348/18/CONS, con cui il nostro Paese si è uniformato alla direttiva europea n. 2015/2120, emanata nel 2016. Si accoglie altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato dall'utente, a mezzo FAX, il 29 settembre 2018, non riscontrato. Ciò in quanto con la missiva del 28 settembre 2018, allegata, la società ha riscontrato una segnalazione del 26 settembre relativa alla ritardata cessazione del contratto, antecedente al reclamo scritto che ha ad oggetto invece la richiesta di rimborso delle fatture indebitamente riscosse. Conseguentemente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, il ricorrente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Per la cui determinazione, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 29 settembre 2018 (data del reclamo) e il 31 gennaio 2020 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a oltre un anno e mezzo di ritardo. Per l'effetto, si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento /00), tetto massimo previsto dal Regolamento

#### DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/05/2020, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante Cordi XXX, mediante il rimborso o lo storno delle fatture emesse dopo il decorso dei trenta giorni dal ricevimento della richiesta di disdetta del 30 giugno 2018, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, comprese le eventuali somme addebitate a titolo di rate residue del Decoder e del Modem dopo la loro restituzione, avvenuta il 10 luglio 2018; deve inoltre provvedere, a proprie cura e spese, al ritiro della pratica di recupero del credito aperta. E' tenuta, inoltre, a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario Euro € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

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