

DETERMINA DIRETTORIALE 2/2019 Fascicolo n. GU14/30109/2018

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ANNUNZIATA XXX - TIM XXX 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 ANNUNZIATA XXX, del 12/10/2018 acquisita con protocollo N. 0155826 del 12/10/2018

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 era titolare di un contratto di abbonamento telefonico con la Tim sia per il servizio Voce sia per il servizio dati. Nel mese di febbraio dell’anno 2018, dopo essere venuta a conoscenza delle modifiche delle condizioni contrattuali e della richiesta di importi sempre più elevati in fattura, rispetto a quanto previsto contrattualmente, decideva di recedere dal contratto e di migrare ad altro gestore. Tuttavia, tale migrazione non veniva eseguita e l’istante attivava una nuova utenza con il gestore Fasweb. Nonostante ciò la società resistente ha continuato ad inviare ingiustificate richieste di pagamento per un’utenza non più utilizzata, nè usufruita dall’istante, migrato ad altro operatore. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: 1) immediata disdetta del contratto senza costi e/o penali a carico dell’utente; 2) annullamento dell’insoluto dal mese di febbraio dell’anno 2018.

L’operatore evidenzia che negli applicativi in uso Telecom Italia non è presente alcuna richiesta di migrazione da parte dell’operatore recipient, secondo quanto previsto dalla normativa di settore. Quest’ultima prevede che l’utente che si rivolge ad altro OLO stipula con questo un contratto che disciplina integralmente il rapporto, escludendo la partecipazione dell’operatore donating, in questo caso Telecom Italia, che non può intervenire nel rapporto tra il cliente e l’Olo recipient. In merito al recesso formulato dall’utente il 5 luglio 2018, con raccomandata ricevuta il 17 luglio 2018, la società convenuta ha provveduto alla cessazione del contratto il 5 settembre 2018. Pertanto non vi sono inadempimenti da parte dell’operatore e l’istante, che peraltro non ha inoltrato alcun reclamo né scritto telefonico per segnalare i disservizi lamentati, non ha diritto ad alcun indennizzo. Ciò in quanto, secondo il consolidato orientamento dell’Autorità, non è previsto alcun indennizzo in caso di ritardata cessazione dell’utenza telefonica.

In merito alla richiesta di immediata disdetta del contratto si dichiara l'inammissibilità della stessa atteso che, secondo quanto dichiarato dall'operatore, l'utenza risulta già cessata il 5 settembre 2018. In relazione alla richiesta di annullamento delle fatture da febbraio 2018 occorre rilevare in primo luogo la genericità e indeterminatezza della stessa, atteso che l'istante non ha prodotto alcuna documentazione a sostegno delle proprie ragioni, non avendo allegato le fatture contestate, delle quali non ha indicato neanche gli importi o altri riferimenti. Né l'istante ha prodotto alcun documento che comprovi di aver effettuato una richiesta di portabilità dell'utenza telefonica, della quale non ha fornito neanche un preciso dato temporale, affermando solo di averla effettuata nel mese di febbraio 2018. In ogni caso la richiesta doveva essere inviata alla società resistente, n.q. di donating, dall'operatore recipient. Ciò in quanto nella procedura di migrazione, così come disciplinata dalle Delibere Agcom n. 44/99 CIR e n. 62/11/CIR, l'utente deve solo contattare o accordarsi con il nuovo operatore, esprimendo la volontà di voler cambiare gestore, chiedendo o meno la portabilità del numero e comunicando al nuovo operatore il codice di migrazione fornito dal precedente gestore (donating), cosicché il nuovo gestore possa iniziare le pratiche per il trasferimento del numero. La nuova compagnia dunque avrà il compito di gestire la procedura di portabilità del numero e la migrazione dell'utenza ma nel caso di specie non vi è prova agli atti che l'operatore subentrante abbia fatto pervenire al vecchio gestore la richiesta di migrazione. Pertanto la società convenuta, non avendo ricevuto alcuna richiesta di migrazione, ha continuato ad erogare regolarmente il servizio e ad emettere fatture. Il servizio infatti è rimasto attivo e funzionante sino a quando è intervenuto il recesso dell'utente, secondo quanto si evince dalle fatture nelle quali è presente traffico telefonico. Alla luce di ciò si evidenzia la legittimità delle fatture oggetto della controversia, prodotte dall'operatore che peraltro l'utente non ha mai contestato, in quanto riportano costi dovuti (ovvero i canoni relativi al periodo gennaio-aprile 2018 antecedenti al recesso e altre voci dovute quali ...) e dunque la richiesta dell'istante di annullamento delle stesse non può essere accolta.

DETERMINA

- TIM SpA, in accoglimento dell'istanza del 12/10/2018, è tenuta a Il rigetto integrale dell'istanza presentata della Signora Annunziata XXX, nei confronti della società Tim Telecom Italia;

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