

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/327075/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Corigliano 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 Corigliano X, del 15/09/2020 acquisita con protocollo n. 0376554 del 15/09/2020

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 ha rappresentato di aver ricevuto “... la comunicazione di cessazione per l’erogazione dei servizi Hosting e Dominio sulla piattaforma Tin.it. Si ritiene che tale cessazione, si configuri quale modifica unilaterale del contratto, e che la fattura n. 3000X del 19/03/2020, è stata emessa per il periodo di validità aprile 2019/ aprile 2020, nonostante l’operatore abbia, di fatto, interrotto l’erogazione del servizio il giorno 11 novembre 2019, data di ricezione dell’ultima email, così come comprovato dai documenti allegati che comprovano l’impossibilità di utilizzare il predetto servizio a causa della sua cessazione da parte dell’operatore. Ulteriore prevaricazione da parte dell’operatore, il blocco della cessione del dominio che, secondo le regole della ICANN, dovrebbe essere disponibile per il suo trasferimento non appena cessato con il precedente provider. L’operatore TIM ha invece reso indisponibile il recupero del dominio in uso al sottoscritto da parecchi anni. Da contratto nessuna clausola prevede quanto predetto”. Sulla base di tali premesse, l’istante ha domandato: 1. lo storno degli importi contestati; 2. l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 29 aprile 2020; 3. la disponibilità del dominio. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 15 settembre 2020.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, ove ha rilevato che: “... nell’ambito delle iniziative di miglioramento delle proprie offerte e del necessario aggiornamento tecnologico, TIM X ha inviato a tutti i Clienti Tin.it (società del gruppo dal 01/10/2006), titolari di contratti tin.it Dominio e tin.it Hosting lettera raccomandata A/R per informarli della dismissione di tali servizi, della programmata cessazione del contratto alla scadenza annuale, fornendo indicazioni in merito alla procedura da adottare per reperire il codice di migrazione (domini di secondo livello). Tale comunicazione (in allegato) è stata spedita al Cliente il 26/10/2019 e ricevuta il 2/11/2019. Il 6 novembre il Customer Care ha provveduto alla prenotazione della disdetta del contratto alla naturale scadenza del 22/04/2020. Ha, inoltre,

precisato che il 19 marzo 2020, è stata emessa la fattura n. 300072XX dell'importo di € 35,99, relativa ai canoni maturati dal 22 aprile 2019 al 22 aprile 2020 (data scadenza contratto non rinnovabile), e che non risultano in atti né richieste di migrazione, né richieste di malfunzionamento del servizio dall'11 novembre 2019. E' presente solo il reclamo del 29 aprile 2020, inoltrato a TIM (Non a TIN.IT), dopo la cessazione del servizio, per contestare la fattura. Il predetto reclamo è stato "gestito unitamente al Procedimento N. UG/279847/2020 presentato in data 18/05/2020(...) Telecom si è resa disponibile allo storno della fattura n. 30007X, dell'importo di € 35,99, proposta rifiutata". In conclusione, la resistente ha declinato ogni responsabilità, poiché, a suo modo di vedere, non si riscontrerebbero inadempimenti di natura contrattuale, giacché l'utente è stato ampiamente informato, tramite comunicazione A/R, riguardo le modalità con cui gestire una eventuale migrazione del Dominio (come confermato dall'istante nella descrizione dei fatti).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. La presente controversia riguarda la cessazione "del dominio Tin.it". Si è esaminato il contratto "Tin.it", prodotto dalla resistente e, in particolare, l'art. 11.1 rubricato: - conclusione e durata del contratto-, che recita: "il Contratto (...) ha durata annuale e si rinnova tacitamente per uguali periodi, salvo disdetta di una delle parti da comunicarsi per iscritto all'altra (agli indirizzi indicati al successivo art.14 "Comunicazioni") con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza"; e l'art. 16 - rubricato: "variazione del servizio", che, al punto 1, stabilisce che: "Tin.it impegna a dare notizia al Cliente delle modifiche tecnico/economiche/prestazionali apportate al Servizio, nonché al presente Contratto, che comportino effetti riduttivi e/o peggiorativi per il Cliente con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 gg. rispetto a quella della comunicazione di Tin.it. Orbene, dall'esame del combinato disposto dei richiamati articoli emerge che l'operatore ha piena facoltà di disdire il contratto, previa comunicazione per iscritto all'utente, almeno trenta giorni prima della scadenza, e di apportare modifiche "tecnico/economiche/prestazionali al Servizio, nonché al contratto", indicando la data di efficacia delle modifiche - che possono essere anche peggiorativi e/o riduttivi per l'utente - . Al punto 3, poi, dell'art. 16 è previsto che l'operatore effettuerà il rimborso "delle quote di canone residue dalla data di efficacia delle modifiche alla fine dell'anno contrattuale in corso". Nel caso de quo, l'operatore ha fornito la prova della comunicazione trasmessa all'utente il 2 novembre 2019, a mezzo raccomandata A/R, in ordine alla cessazione del dominio, indicandogli le modalità per la gestione di un'eventuale migrazione del dominio. Sicché, in applicazione del principio del favor utentis, si accoglie la richiesta di storno della fattura n. 300072XX, emessa il 19 marzo 2020, relativa al periodo aprile 2019/aprile 2020. Di contro, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo (trasmesso il 29 aprile 2020, dopo la cessazione del servizio), in quanto connessa con la richiesta principale, atteso che il dialogo con l'operatore è avvenuto in sede di conciliazione. Parimenti, non trova accoglimento la richiesta di "disponibilità del dominio", perché l'istante è stato edotto circa le modalità con cui gestire un'eventuale migrazione del dominio. Per ultimo, non si riconoscono le spese di procedura, perché la resistente si era resa disponibile, in sede di conciliazione, a riconoscere all'odierno ricorrente lo storno integrale della fattura in contestazione; offerta riacquisita dal ricorrente; dando così luogo al procedimento che ci occupa. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/09/2020, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo allo storno della fattura n. 300072XX, emessa il 19 marzo 2020, in seguito alla cessazione del servizio, come infra dettagliato.

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