

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/334740/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA gaetano 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 gaetano X, del 02/10/2020 acquisita con protocollo n. 0406103 del 03/10/2020

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, titolare dell’utenza 0981/524XX, tramite il proprio legale, ha argomentato quanto segue: “... con PEC inviata in data 24.07.2019 ... debitamente firmata ... e con allegata copia del documento di riconoscimento in corso di validità, chiedeva la disattivazione della linea telefonica ... riceveva e provvedeva a pagare la fattura con scadenza settembre 2019, essendo riferita al mese di agosto 2019, sorvolando sulla circostanza che la Vs. compagnia ha 30 giorni di tempo per staccare la linea, quindi avrebbe dovuto pagare l’abbonamento sino al 23.08.2019; successivamente, la Vs. compagnia ignorando totalmente la disdetta inviata, emetteva le fatture riferite ai mesi di settembre ed ottobre 2019 che, il mio assistito naturalmente non provvedeva a pagare, in quanto, non dovute ...”, Sulla base di tali premesse, ha domandato: 1) “la cessazione della linea telefonica”; 2) “il rimborso/indennizzo spese legali sostenute”; 3) “il rimborso/indennizzo disservizio cagionato”. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 23 settembre 2020.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, ove ha rilevato che dalle verifiche effettuate nell’applicativi in uso è emerso che: “... l’utenza in contestazione è stata sospesa per morosità il 6 luglio 2020 in quanto il cliente non ha più pagato i conti a partire dal mese di novembre 2019 a tutt’oggi (vedi estratto), maturando una morosità pari ad € 531,69.”. Nel merito, ha richiamato l’art. 5, comma 3, Allegato A) della Delibera n. 664/06/CONS che stabilisce: “il cliente può recedere in qualunque momento dal servizio dandone comunicazione per iscritto all’indirizzo indicato sulla fattura, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia di un documento di identità in corso di validità. A tal proposito, ha precisato che nei suoi archivi non risulta alcuna richiesta di cessazione dell’utenza. La stessa ha evidenziato 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 - . Infine, ha dato atto della sussistenza di un insoluto a carico dell'istante, ribadendo che egli non ha mai presentato nessun tipo di reclamo né scritto, né telefonico, per tutto ciò ha declinato ogni responsabilità.

Il ricorrente lamenta la mancata adesione della odierna resistente alla sua richiesta di disdetta, che a tale inerzia ha fatto seguito l'addebito di fatture e il sostanziale mantenimento in essere di un servizio a cui aveva espressamente rinunciato. A fronte di tali circostanze, come sopra detto, ha domandato l'annullamento delle fatture insolute, emesse dopo la richiesta di disdetta, e il riconoscimento di un indennizzo. Per quanto riguarda la gestione della richiesta di disdetta contrattuale, sulla base del corredo probatorio di cui al fascicolo, risulta provato il ritardo lamentato dall'istante. Questi ha prodotto la richiesta di disdetta trasmessa all'operatore il 24 luglio 2019, a mezzo PEC. Ha, inoltre, esibito i solleciti/diffide trasmesse, sempre a mezzo PEC, il 3 dicembre 2019, il 9 gennaio e il 22 e 28 maggio 2020. Dal 24 agosto 2019, dunque, la condotta dell'operatore risulta difforme dall'obbligo contrattuale di gestire entro il termine di 30 giorni la disdetta contrattuale avanzata dall'istante, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Tale condotta, fra l'altro, è contraria 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, 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". Per tali ragioni, trova accoglimento la richiesta dell'istante di annullamento delle fatture emesse dall'operatore nel periodo di pretesa erogazione dei servizi, vale a dire: dal 24 agosto 2019, sino alla data di disattivazione dell'utenza per cui è ricorso. Di contro, però, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la ritardata disattivazione dell'utenza, conformemente ai recenti indirizzi espressi dall'AgCom - delibera 18/16/CIR - , a motivo che il rimborso e/o lo storno compensano il pregiudizio arrecato all'utente. L'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, proprio perché oggettivamente non apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo dei disagi indennizzabili a favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, esso, se tale dovesse essere considerato, per il suo profilo strettamente soggettivo, potrebbe ricondursi – semmai - nell'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non di questa Autorità. La richiesta di rimborso delle spese di procedura, da ultimo, non può essere accolta, stante che la procedura di risoluzione delle controversie (più che più tramite la piattaforma Conciliaweb), è gratuita, e in ogni caso non risultano al fascicolo spese di procedura giustificate e documentate. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/10/2020, è tenuta a stornare le fatture emesse nel periodo di pretesa erogazione dei servizi, ossia: dal 24 agosto 2019 sino alla data di disattivazione dell'utenza in parola.

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