

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/87144/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cattolico 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 Cattolico X, del 21/02/2019 acquisita con protocollo N. 0075235 del 21/02/2019

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 ha contestato l’addebito dei costi di disattivazione dell’utenza telefonica, sostenendo di aver esercitato il diritto di recesso, entro il termine indicato dall’operatore. Oltre a ciò, ha contestato l’addebito in un’unica soluzione delle rate residue del telefono cellulare. In base a tale premessa, l’utente ha chiesto: 1. il rimborso delle somme trattenute; 2. l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 3. le spese di procedura. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 4 dicembre 2018.

Nel rispetto dei termini procedimentali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva. In relazione agli addebiti in contestazione, ha precisato che dalle verifiche effettuate è emerso che sulla linea era attiva una promozione denominata: “Promo Telefono 10-30 mesi”, che prevedeva la vendita abbinata uno smartphone, con rata mensile di euro 10,00, per 30 mesi. In più, ha precisato che l’operatore ha effettuato una campagna informativa a partire dal 7 maggio 2018, fino al successivo 15 maggio, con cui ha reso edotti gli utenti della variazione “di pricing del 0,4%”, dando loro la possibilità di recedere dal contratto e/o passare ad altro operatore, senza penali o costi di disattivazione, entro il 24 giugno 2018. A tal proposito, ha rappresentato che: • il 13 giugno 2018, l’utente ha inviato la richiesta di recesso, per non aderire alle variazioni contrattuali, evidenziando la sua volontà di migrare presso altro OLO e di corrispondere le rate residue del terminale in un’unica soluzione; • il 25 settembre 2018 l’utente ha migrato verso altro OLO; • sono state emesse due fatture, una per l’addebito dei costi per il recesso anticipato, di euro 349,12, e un’altra per l’addebito delle rate residue del terminale, di euro 250,00 (duecento cinquanta/00). Nel merito, ha sostenuto che tali costi sono legittimi e regolarmente dovuti, in quanto conformi all’art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, di conseguenza, ha declinato ogni forma di responsabilità. L’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16,

comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm. ii., una memoria di replica, con cui ha contestato ex adverso quanto dedotto ed affermato dalla resistente. In particolare, ha contestato la somma addebitata per il recesso anticipato, stigmatizzando il fatto di aver esercitato il proprio diritto di recesso nei termini stabiliti dallo stesso operatore, ossia il 13 giugno 2018, quindi, con congruo anticipo, rispetto al termine assegnato dall'operatore – 24 giugno 2018 -. Relativamente, all'addebito delle rate residue del terminale in un'unica soluzione ha contestato l'assunto dell'operatore, asserendo di non aver mai manifestato tale volontà. All'udienza del 22 gennaio 2020, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Nel caso di specie, l'istante ha provato, attraverso l'esibizione della ricevuta di consegna della PEC – datata 13 giugno 2018 -, di aver trasmesso la richiesta di recesso, entro il termine assegnato dall'operatore. Infatti, nel messaggio inviato dall'operatore si legge: "... entro il 24 giugno 2018 hai diritto di recedere o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione ...". Per questo motivo, si accoglie la richiesta di rimborso formulata dall'istante, e si dispone che l'operatore rimborsi la somma di euro 349,12 (trecentoquarantanove/12), prelevata dal conto corrente dell'istante, atteso che il prelievo risulta illegittimo. Di contro, non trova accoglimento la richiesta di rateizzazione delle somme residue per l'acquisto dello smartphone, anche se l'istante non ha espresso la volontà di pagare in un'unica soluzione, giacché la somma è dovuta in virtù degli accordi contrattuali preesistenti con l'operatore. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha fornito la prova di aver inviato un reclamo scritto, a mezzo PEC, esattamente il 25 settembre 2018, ma l'operatore non ha dato prova di averlo riscontrato. Per tale motivo, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 25 settembre 2018 (data di invio del reclamo) ed il 4 dicembre 2018 (data conciliazione), e corrisponde a giorni 40 (decurtati 30 giorni). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere è di euro 100,00 (cento/00), ai sensi dell'art. 12, comma 1, della delibera 347/18 CONS, che ha modificato il Regolamento in materia di indennizzi, di cui all'All. A) alla delibera 73/11/Cons. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web" e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/02/2019, è tenuta a rimborsare e/o liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, le seguenti somme: euro 349,12 (trecentoquarantanove/12) per i costi di recesso anticipato, illegittimamente addebitati, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura. 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