

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/82689/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ferraro 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 Ferraro XXX, del 12/02/2019 acquisita con protocollo N. 0060548 del 12/02/2019

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, titolare dell’utenza telefonica 0968/650XXX, ha dichiarato che il 5 giugno 2018 ha richiesto all’operatore, a mezzo raccomandata A/R “ il recesso dal contratto per la mancata accettazione delle modifiche contrattuali unilaterali di Tim. La Tim ancora non ha disdettato il numero tanto che sono state trasmesse due fatture che non sono dovute in quanto fanno riferimento ad un periodo successivo alla disdetta ...”.In particolare ha contestato le seguenti fatture: la n. RU01504XXX, la n. RU01629XXX e la n. RU01917XXX, nonché eventuali fatture di prossima emissione, fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione. Inoltre, ha evidenziato che: “ dal mese di giugno 2018 presso la stessa abitazione insisteva altra utenza sempre con Tim intestata al marito (...) ed oggi cessata su richiesta di risoluzione del marito...” Sulla base di tali premesse, ha chiesto: 1) la risoluzione contratto “alla data del giorno 11 giugno 2018”; 2) lo storno delle fatture successive alla disdetta; 3) l’indennizzo di €. 500,00 “non risultando alcuna giustificazione nel comportamento di TIM in presenza della regolare disdetta”. Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 27 novembre 2018.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, in cui ha dichiarato che il 4 maggio 2018 ha avviato la campagna informativa tramite “Telecom News”, per informare i clienti dell’imminente variazione delle condizioni contrattuali, indicando le modalità di recesso e il relativo termine, come stabilito dall’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per di più, ha rilevato che l’8 giugno 2018 l’istante ha inviato la richiesta di disdetta, la cui lavorazione è avvenuta il 14 novembre 2018. A tal proposito, ha sottolineato che per correttezza commerciale ha predisposto una nota di credito per il rimborso dei canoni successivi alla richiesta di disdetta – dall’8 luglio 2018, fino alla data di cessazione del contratto – , addebitando solo i costi dei prodotti acquistati

dall'utente, pari ad euro 452,80(quattrocentocinquantadue/80). Oltre a ciò, ha escluso ogni forma di indennizzo per tale fattispecie, richiamando, a tal fine, sia il Regolamento in materia di indennizzi, sia le numerose deliberazioni emanate dall'AGCOM. La stessa ha concluso, evidenziando che è presente una morosità di euro 467,45(quattrocentosessantasette/45) e che dalle verifiche effettuate non risultano reclami scritti indirizzati per contestare l'interruzione dell'utenza e/o eventuali errori di fatturazione. Parimenti, non risulta in atti alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami telefonici. Difatti, ad ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica. Nel caso de quo, non risultano reclami né scritti, né telefonici. Per questi motivi, ha declinato ogni 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 di euro 452,80 (quattrocentocinquantadue/80), addebitata per i prodotti in suo possesso, ossia il "MODEM e il TIM VISION", rendendosi disponibile a restituirli, presso uno dei centri autorizzati. All'udienza del 30 ottobre 2019, 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.

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati. Relativamente alla richiesta di storno delle fatture, emesse successivamente alla richiesta di disdetta, si è appurato che per la ritardata lavorazione della disdetta, l'operatore ha già disposto una nota di credito di euro 138,92(centotrentotto/92), corrispondente ai canoni computati dall'8 luglio 2018, fino alla cessazione del contratto. Di conseguenza, su questo punto, si dichiara cessata la materia del contendere. Per quanto concerne, invece, le somme addebitate per i prodotti in possesso dell'istante, si richiama la delibera n. 348/18/CONS, con cui il nostro Paese si è uniformato alla direttiva europea n. 2015/2120, emanata nel 2016. Il Regolamento Ue spiega chiaramente che: "Gli utenti finali hanno il diritto di (...) utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta (modem o router), indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a internet". Ciò significa che i consumatori nel momento in cui optano per una tariffa proposta da un operatore, non hanno l'obbligo di comprare o prendere in comodato d'uso il modem proposto dall'operatore, ma possono decidere di comprarlo autonomamente. Con la delibera 348/18/CONS l'Agcom ha confermato questo diritto, specificando che qualora dovessero optare per questa scelta - ovviamente - graverebbero su di loro i costi di installazione e manutenzione del modem. Difatti, l'art. 5, dal titolo - disposizioni transitorie - ha stabilito che i fornitori di servizi, entro 120 giorni dalla pubblicazione della predetta delibera, avrebbero dovuto adeguarsi, proponendo all'utente: a) la variazione senza oneri della propria offerta in una equivalente offerta commerciale che preveda la fornitura dell'apparecchiatura terminale a titolo gratuito o che non ne vincoli l'utilizzo attraverso l'impugnazione di costi del bene o dei servizi correlati al terminale nella fatturazione; b) in alternativa, il recesso gratuito dal contratto, senza oneri diversi dalla mera restituzione del terminale. Dal momento che, nel caso de quo, il contratto sottoscritto dall'istante prevedeva l'utilizzo obbligatorio a pagamento del modem, si ritiene di dover applicare, l'art.5, lett. b) della sopra citata delibera, nonché il principio del favor utentis, atteso che l'istante si è reso disponibile alla restituzione dei prodotti in suo possesso. Per tali motivi, si dispone la restituzione dei prodotti (MODEM e TIM VISION) all'operatore, con il conseguente annullamento della posizione debitoria a carico dell'istante. L'operatore sarà onerato ad indicare le modalità di consegna. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/02/2019, è tenuta a l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Ferraro XXX, nei confronti della società Tim (Kena Mobile).
• l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo all'annullamento della posizione debitoria, indicata nella memoria difensiva, pari ad euro 467,45 (quattrocentosessantasette/45);
• l'istante è tenuto a restituire i prodotti in suo possesso (MODEM e TIM VISION) all'operatore, rispettando le modalità di consegna da questi indicate;
• l'operatore è onerato a comunicare all'utente le modalità di consegna;
• Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
• È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore

danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento. • Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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