

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/84656/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bria 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 Bria X, del 16/02/2019 acquisita con protocollo N. 0066768 del 16/02/2019

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 rappresenta di aver richiesto, dopo la morte del padre, tramite racc. a/r del 28 aprile 2017, la disdetta della linea telefonica n. 0984/93X, ma ciò nonostante la Tim ha continuato ad inviare bollette. L’utente evidenzia, inoltre, di aver inoltrato diversi reclami, tra cui quello del 12 luglio 2018, che non sono mai stati riscontrati. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, quest’ultimo ha presentato le seguenti richieste: indennizzo per mancata risposta ai reclami e storno fatture.

L’operatore evidenzia che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso, l’utenza in contestazione risultava intestata al Sig. Bria X, cessata per morosità il 20 aprile 2018. Invero, il 28 aprile 2017 è pervenuta richiesta di disdetta del contratto a nome dell’istante, in qualità di erede del titolare della linea telefonica, ma la documentazione era incompleta, in quanto mancante della documentazione attestante la qualità di erede dell’istante e di un valido documento di identità del richiedente la cessazione, secondo quanto previsto dall’art. 5, comma 3, all. A) della Delibera Agcom 664/06/ CONS. La resistente rappresenta ancora che l’istante è stato contattato e informato della necessità di invio dei documenti mancanti, i quali non risultano mai pervenuti a Telecom, per cui l’utenza è rimasta attiva, generando fatture sino alla cessazione per morosità (€ 346,98), avvenuta il 20 aprile 2018. Evidenzia altresì che l’istante non ha diritto a nessun indennizzo, in quanto non previsto dalla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, in caso di (eventuale) ritardata disdetta dell’utenza telefonica. L’esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata dichiarata anche da diverse delibere AGCOM, che hanno statuito che l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/ CIR e n. 18/16/CIR), orientamento confermato anche dal Co.re.com Calabria, con Delibera n. 450/16. Per tali

motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, 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 e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, rappresentando di aver allegato alla richiesta di cessazione della linea del 28 aprile 2017 la copia della propria carta d'identità, così come si legge nella stessa missiva, e che l'operatore non ha mai dato riscontro ai numerosi reclami inoltrati dall'utente.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte. In relazione alla lamentata mancata cessazione dell'utenza, richiesta con racc. A/R del 28 aprile 2017, l'operatore eccepisce che la stessa non è stata effettuata nei tempi, in quanto la suddetta richiesta risultava incompleta per mancanza della documentazione attestante la qualità di edere dell'istante e di un valido documento di identità del richiedente la cessazione, allegato. La società rappresenta di aver comunicato la circostanza all'utente, il quale ciò nonostante non ha provveduto ad integrare la documentazione. Invero, nella scheda dei contatti e delle esigenze relativi all'utenza in contestazione prodotta dall'operatore è evidenziato un reclamo dell'istante del 23 gennaio 2018 per la ritardata cessazione e in merito alle azioni svolte per la gestione della suddetta segnalazione l'operatore sostiene che in seguito alle verifiche nei sistemi di riferimento è risultato che la documentazione inviata dall'utente non era corretta e completa. Il gestore evidenzia inoltre nella scheda allegata di aver informato il cliente della documentazione necessaria per la corretta richiesta di cessazione, ovvero racc. A/R inviata a Tim Servizio Clienti casella postale 11X CAP 005X, X (Roma). In ogni caso, la disdetta è stata inviata all'indirizzo corretto, come si evince dalla documentazione prodotta dall'istante, il quale ha dichiarato nella missiva di agire nella qualità di erede del titolare dell'utenza, deceduto, allegando la fotocopia del proprio documento d'identità, così come emerge dal testo della stessa. Per cui, la richiesta di cessazione della linea risulta corretta e completa, atteso che tra i documenti necessari per la regolare disdetta contrattuale, comunicati all'istante, non è indicata anche l'attestazione della sua qualità di erede, e dunque l'operatore avrebbe dovuto cessare il contratto entro 30 giorni dalla richiesta. Ne consegue che il comportamento della resistente è in contrasto col principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., ed è in contrasto con la disposizione 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 quanto appena considerato, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse dopo il decorso dei trenta giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso, previsti dalla normativa regolatrice per la lavorazione della richiesta di disdetta inviata a mezzo racc. A/R il 28 aprile 2017, come da ricevuta di consegna del 15 maggio 2017 allegata, sino alla data di disattivazione del servizio avvenuta il 20 aprile 2018. Nessun indennizzo, invece, può essere riconosciuto a favore dell'istante per la ritardata cessazione del contratto, non essendo previsto per tale fattispecie secondo i più recenti orientamenti dell'Autorità e, in particolare, in base alla Delibera dell'Autorità n. 14/15/CIR, (ex multis, v. anche Delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR, e 20/16/CIR, nonché Co.re.com. Calabria n. 450/16 e Determina n. 15/18/DTC), in quanto per gli indirizzi consolidatosi in tale ipotesi lo storno e/o rimborso dell'insoluto è di per sé sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato (cfr. Agcom 126/17/CIR Corecom Lazio 59/12 e Corecom Piemonte 59/17). In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione in atti, emergono due reclami, uno telefonico, avente ad oggetto la ritardata cessazione del contratto, effettuato il 23 gennaio 2018, cui è stato dato riscontro con contatto outbound, come risulta dalla scheda dei contatti depositata dall'operatore, e l'altro per iscritto, avente ad oggetto la richiesta di annullamento delle fatture emesse dopo la richiesta di disdetta, mai riscontrato. Cosicché ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato

al periodo compreso tra il 12 luglio 2018 (data del reclamo scritto) e il 5 febbraio 2019 (data del tentativo di conciliazione), corrispondente a 175 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento /00) tetto massimo previsto dal Regolamento.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 16/02/2019, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, mediante il rimborso o lo storno delle fatture emesse dopo il decorso dei trenta giorni dal ricevimento della richiesta di disdetta del 28 aprile 2017, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito aperta. La stessa società è tenuta altresì a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario Euro € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

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