

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/87106/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BATTAGLIA 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 BATTAGLIA xxx, del 21/02/2019 acquisita con protocollo N. 0075115 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, in qualità di erede del de cuius Longo V. , deceduto il 24 giugno 2011, titolare dell’utenza telefonica n. 096575xxx, ha rappresentato che: “... dopo la morte del proprio marito ha continuato a pagare tutte le fatture inviate dalla Tim. Tuttavia, nel mese di marzo dell’anno 2018, dovendo vendere l’immobile in cui risiedeva, inviava una richiesta di disdetta dell’utenza, allegando anche il certificato di morte del marito. Nonostante ciò, la Tim non dava seguito alla richiesta di disdetta e continuava ad inviare richieste di pagamento. Dopo aver effettuato un reclamo, la Tim riscontrava la fondatezza della proprie contestazioni, ma nonostante tutto, ad oggi, la Tim, tramite la società di recupero crediti, continua ad inoltrare ingiustificate richieste di pagamento”. Sulla base di tali premesse, ha chiesto: 1) la disdetta dell’utenza; 2) il rimborso delle fatture successive alla richiesta di disdetta; 3) l’annullamento dell’insoluto esistente e il ritiro della prativa di recupero crediti; 4) l’indennizzo per ritardata disdetta; 5) il risarcimento del danno per il disagio subito; Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 3 dicembre 2018.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, in cui ha dichiarato che: “ in data 19 marzo 2018 perviene richiesta di cessazione dell’utenza in contestazione che per mera anomalia di sistema non viene espletata immediatamente, delle C.G.A. , precisando che a causa di tale anomalia la cessazione dell’utenza non è avvenuta entro il 30 aprile 2018. Per questo motivo, l’operatore ha “provveduto alla diminuzione di tutte le fatture a partire da tale data ...”. Per di più, ha evidenziato che la delibera AgCom n. 73/11/CONS e ss.mm. e ii non prevede per questa fattispecie alcuna forma di indennizzo, principio, peraltro, acclarato dalle recenti delibere Agcom nn. 14/15/CIR e 18/16/CIR. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità.

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 per stornare le somme fatturate fino alla cessazione dell'utenza, come risulta dalla nota prodotta ai fini probatori dalla resistente – nota del 7 agosto 2018, prot. n. C20855673 - . In conclusione, su questo punto, qualora la resistente abbia già provveduto a regolarizzare la posizione contabile dell'istante, si dichiara cessata la materia del contendere. Di contro, qualora l'operatore non abbia ancora provveduto, si dispone che questi provveda a stornare tutte le fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta. Viceversa, non può trovare accoglimento, la richiesta di indennizzo per la ritardata disattivazione dell'utenza. Per la fattispecie in esame non è contemplato alcun indennizzo, conformemente ai recenti indirizzi espressi dall'AgCom - delibera 18/16/CIR - , poiché, si ritiene che il rimborso e/o lo storno basti a compensare il pregiudizio arrecato all'utente.

DETERMINA

- TIM xxx (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/02/2019, è tenuta a come indicato nella parte motiva. • Nel caso in cui l'operatore avesse già provveduto a regolarizzare la posizione contabile dell'istante, si dichiara cessata la materia del contendere. Di contro, qualora questi non abbia ancora provveduto, si dispone lo storno di tutte le fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta; • 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 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