

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/91973/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CIRCOSTA 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 CIRCOSTA X, del 04/03/2019 acquisita con protocollo N. 0092974 del 05/03/2019

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 sottoscritto nel 2014, un contratto con la società resistente per la fornitura di servizi voce e ADSL (offerta SMART) sull’utenza mobile: 3381X e fissa: 0966-71X; nel mese di Settembre 2017, l’utente ha provveduto a cambiare operatore in relazione all’utenza mobile, mentre il servizio relativo all’utenza fissa è stato arbitrariamente sospeso dall’operatore dal mese di Maggio 2018, ma nonostante ciò, la società resistente ha continuato ad emettere fatture. Sicchè, l’istante vedendosi recapitare fatture per un servizio non più fruibile, si è visto costretto a revocare l’addebito delle fatture dal proprio conto corrente. Tuttavia l’operatore ha continuato a inviare le fatture, inducendo l’utente, il 27 novembre 2018, a inviare apposito reclamo a mezzo PEC, non riscontrato, con cui ha chiesto l’annullamento delle seguenti fatture: Fattura n°RU0235X del 04.10.2018 dell’importo di € 83,51; Fattura n° R02520X del 05.11.2018 dell’importo di € 48,01, per un importo totale di € 131,52 . Successivamente è pervenuta un’ulteriore fattura, n. RU0285X dell’importo di Euro 49,50, per cui il totale delle somme illecitamente addebitate è pari ad Euro 181,42. In particolare l’istante evidenzia che deve essere rimborsato l’importo delle fatture addebitategli sul conto corrente a far data dal mese di Maggio 2018, sino alla revoca della domiciliazione bancaria in quanto non dovute, atteso che il servizio sulla linea fissa intestata all’utente risulta essere stato sospeso a Maggio 2018, e devono essere annullate tutte le fatture emesse dopo la sospensione del servizio. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, quest’ultimo ha presentato le seguenti richieste: l’annullamento delle seguenti fatturazioni: Fattura n °RU0235X del 04.10.2018 dell’importo di € 83,51; Fattura n° R0252X del 05.11.2018 dell’importo di € 48,01; Fattura, n. RU0285X dell’importo di Euro 49,50, nonché quelle emesse successivamente nel periodo di sospensione e il rimborso delle fatture addebitate sul conto corrente dell’istante dal mese di Maggio 2018 sino alla revoca dell’addebito in conto, trattandosi di somme indebitamente percepite.

L'operatore evidenzia che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso, l'utenza in contestazione risulta cessata il 10 dicembre 2018 a causa di una morosità pari ad € 459,12, in seguito al mancato pagamento di alcuni conti telefonici, mai reclamati dall'istante. La società resistente rappresenta che dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami telefonici o scritti per le doglianze de quo, né tantomeno in merito ad errori di fatturazione, nel termine previsto dall'art. 23 delle C.G.A., secondo cui i reclami che riguardano importi addebitati in fattura devono essere inviati entro "i termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa", evenienza che non si rileva essersi verificata nel caso di specie. L'operatore in particolare sottolinea la correttezza delle azioni amministrative intraprese sull'utenza in contestazione, in quanto precedute da sollecito di pagamento e successiva lettera di risoluzione contrattuale, conformemente a quanto stabilito dall'art. 20 delle C.G.A. secondo cui: "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata" e dall'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti che prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripe-tuti mancati pagamenti". Alla luce di tali considerazioni la società convenuta evidenzia che non è possibile imputare alla stessa nessun tipo di responsabilità, mentre appare discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. 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 provveduto ad inoltrare a mezzo PEC, apposito reclamo il 27 novembre 2018, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, rimasto tuttavia senza riscontro. L'istante ha sottolineato altresì la responsabilità dell'operatore, il quale ha violato il sinallagma contrattuale, perseverando nel pretendere il pagamento di un servizio non più utilizzabile dall'utente cessato dal mese di Maggio 2018 e ignorando del tutto le doglianze dello stesso inoltrate alla società, prima telefonicamente e successivamente per iscritto.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte. Nel caso di specie l'istante ha lamentato l'addebito di fatture nonostante la mancata fruizione del servizio di telefonia fissa, sospeso dalla società resistente. Quest'ultima in seguito al mancato addebito sul conto corrente dei conti telefonici di gennaio 2017 e febbraio 2018 ha sospeso la linea telefonica l'8 giugno 2018, così come affermato dall'operatore nella propria memoria e non contestato dall'istante nelle controdeduzioni, e successivamente, persistendo la morosità, il 10 dicembre 2018 ha cessato il servizio. Ciò secondo quanto previsto dall'art. 20 delle C.G.A. In base al quale c: "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata" e all'art. 5 del Regolamento che dispone: "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento". Invero l'azione amministrativa posta in essere dalla società resistente è conforme a quanto stabilito dalla normativa contrattuale e regolamentare in quanto la stessa, a fronte del mancato pagamento di alcuni conti telefonici, ha dato prova di aver sollecitato l'utente al pagamento dell'insoluto, preavvisandolo della eventuale sospensione della linea ovvero della cessazione definitiva della stessa laddove non avesse provveduto a saldare la morosità, con il sollecito di pagamento del 19 aprile 2018 e la lettera di risoluzione contrattuale del 12 luglio 2018, allegati agli atti, che l'istante non ha contestato di aver ricevuto. Pertanto la sospensione del servizio è legittimamente avvenuta a causa della posizione debitoria dell'utente, il quale non ha neanche provveduto al pagamento degli importi non contestati, ovvero di quelli dovuti secondo le condizioni concordate, secondo quanto previsto dall'art. 7, comma 2, della Delibera 519/15/CONS, né ha reclamato avverso le somme contestate. Pur tuttavia la richiesta di rimborso delle somme pagate in costanza di sospensione dei servizi e di annullamento delle fatture emesse nel suddetto periodo deve essere accolta, atteso che l'utente non può essere onerato al pagamento di un servizio che non è stato reso. Per indirizzo costante devono infatti essere annullate in quanto illegittime le fatture emesse dall'operatore durante il periodo di sospensione del servizio telefonico quale conseguenza della morosità dell'utente, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico (cfr. sul punto tra le tante: Determina

Agcom n. 139/17/DK; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 22/19). Per il che, nel caso di specie, non sono dovuti tutti gli importi richiesti dall'operatore per il periodo dall'8 giugno 2018, data di inizio della sospensione, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, in quanto la linea è cessata il 10 dicembre 2018. Conseguentemente la società resistente dovrà provvedere a rimborsare all'istante le fatture pagate dal mese di giugno 2018 sino alla revoca dell'addebito in conto corrente avvenuta ad agosto 2018, nonché ad annullare le seguenti fatture : Fattura n°RU0235X del 04.10.2018 dell'importo di € 83,51; Fattura n° R0252X del 05.11.2018 dell'importo di € 48,01; Fattura, n. RU0285X dell'importo di Euro 49,50 e quelle emesse successivamente nel periodo di sospensione, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione. Da ultimo, 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 "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 04/03/2019, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, mediante il rimborso delle fatture emesse dall'8 giugno 2018 fino ad agosto 2018, e l'annullamento delle Fatture n°RU0235X del 04.10.2018 dell'importo di € 83,51, n° R0252X del 05.11.2018 dell'importo di € 48,01, n. RU0285X dell'importo di Euro 49,50 e di quelle emesse successivamente nel periodo di sospensione della linea, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito. La società resistente è tenuta inoltre a liquidare, tramite assegno o bonifico a favore dell'istante, la somma di 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