

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/98364/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MUSCHERA' 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 MUSCHERA' XXX, del 18/03/2019 acquisita con protocollo N. 0116845 del 18/03/2019

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, titolare dell’utenza fissa 0965/594XXX, ha rappresentato che, a seguito della comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali da parte del gestore, si è avvalso della facoltà di esercitare il diritto di recesso, senza costi e penali. Precisamente, il 23 marzo 2018 ha inviato la richiesta di recesso, a mezzo PEC, a cui ha fatto seguito una raccomandata A/R del 28 marzo 2018. Successivamente, ha provveduto alla restituzione degli apparati - modem e Tim Vision - , ma l’operatore ha continuato ad addebitargli i relativi costi. Sulla base di tali premesse, ha chiesto: 1) l’annullamento delle fatture emesse “dal mese di luglio in poi”; 2) il recesso dell’utenza, senza costi e penali a carico dell’utente; 3) l’annullamento di tutte “le fatture aggi insolute sino alla cessazione dell’utenza”; 4) l’indennizzo per “il disservizio arrecato”. Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 6 novembre 2018.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che sull’utenza in contestazione era attivo il profilo tariffario “Tim Smart”, che prevedeva l’acquisto del modem e del decoder “Tim Vision”, con pagamento rateizzato - 48 rate -, rispettivamente di euro 3,99 e 2,99. Nel merito, l’operatore ha sostenuto che l’utente è stato informato delle variazioni contrattuali, in occasione della trasmissione del conto telefonico del mese di marzo 2018, in cui sono state specificate le modalità ed i tempi, entro cui esercitare il diritto di recesso. Nella comunicazione è stato, altresì, evidenziato che: “se sull’utenza sono in corso pagamenti rateali può scegliere se continuare a pagare le rate sino alla scadenza o saldare le rate in un’unica soluzione”, e che la “modifica delle condizioni contrattuali non riguardava i pagamenti rateali dei prodotti, ma solo la cessazione dell’utenza senza costi”. Inoltre, ha precisato che non risultano in atti reclami, in ordine alle contestazioni sollevate dall’istante, e che sull’utenza

in contestazione è presente una morosità di euro 278,72, relativa al mancato pagamento dei conti telefonici dal mese di luglio fino a dicembre 2018. Per tali motivi, ha declinato ogni responsabilità, dal momento che l'utente era a conoscenza dell'acquisto degli apparati in vendita rateizzata.

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati. Nel caso di specie, trova accoglimento la richiesta di storno delle fatture, emesse successivamente alla richiesta di recesso, giacché è stato accertato che l'istante ha esercitato il diritto di recesso, entro il termine indicato dall'operatore. Per quanto concerne, invece, le somme addebitate per i prodotti acquistati in vendita rateale, 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 offerta 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 e del Tim Vision, si ritiene di dover applicare, l'art.5, lett. b) della sopra citata delibera, nonché il principio del favor utentis, atteso che l'istante ha già provveduto alla restituzione dei prodotti in suo possesso, come emerge dalla nota dell'8 giugno 2018, prodotta dalla resistente. Per tali motivi, trova accoglimento la richiesta di annullamento della posizione debitoria formulata dall'istante. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/03/2019, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo all'annullamento della posizione debitoria, indicata nella memoria difensiva, pari ad euro 278,72 (duecentosettantotto/72);

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