



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/440643/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx Fxxx SNC - TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza della società Mxxx Fxxx SNC, del 08/07/2021 acquisita con protocollo n. 0298883 del 08/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società istante, titolare dell’utenza n. 0xxxxxxx, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 08.07.2021 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) che nel mese di Luglio 2019 la società istante, già titolare della linea 0xxxxxxx gestita da TIM, aderì alla richiesta del Sig. Somma, commerciale TIM, di attivare un nuovo numero in sostituzione del precedente; b) Il Sig. Somma si sarebbe anche occupato di chiudere la

vecchia linea e ciò sarebbe avvenuto senza costi perchè l'utente restava in TIM. c) La nuova linea, in ogni caso, fu sovrascritta dal nuovo numero (0xxxxxxx 0), attivato il 28.08.2019. d) Da allora TIM ha proseguito nella fatturazione di entrambi i numeri, pur fornendo un solo servizio. e) Con diversi reclami a mezzo pec è stato richiesto il rimborso dell'indebito, ma senza esito. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, da ultimo nella memoria di replica: i. lo storno di tutte le fatture addebitate su numero 0xxxxxxx dal 28.08.2019 in poi (nello specifico, le fatture n. 8N00134799 di € 265,07; n. 8N00067189 del 14/04/2020 di € 215,21; n. 8N00007223 di € 195,69 del 13/02/2020; n. 8N00333390 di € 195,69 del 13/12/2019 e comunque fino al termine del ciclo di fatturazione); ii. il rimborso delle somme pagate dal medesimo periodo, pari ad € 871,76; iii. la cessazione della linea n. 069570656 in esenzione spese; iv. la corresponsione dell'indennizzo per omessa risposta a reclamo quantificato in € 300,00.

L'operatore Tim S.p.A., con memoria del 24.09.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. In via preliminare, la genericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie in punto di rimborso. b. Nel merito, l'infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM. c. In particolare, l'operatore argomenta che l'attivazione della nuova linea, non ha determinato, come vorrebbe far credere l'istante, la cessazione automatica di altre utenze. d. Il nuovo contratto siglato da parte istante prevedeva semplicemente l'attivazione di un nuovo impianto non già la conversione di linee già attive, la loro migrazione/trasloco, né tantomeno la cessazione automatica di altri contratti o utenze. e. Pertanto, qualora l'istante avesse voluto cessare l'altra linea attiva in TIM, avrebbe comunque dovuto comunicare il recesso nei termini e nei modi di cui alle condizioni generali di contratto. f. Recesso che non è stato inoltrato sino al 23.03.2020. g. Invero, solo in tale data TIM riceveva una missiva di recesso, completa di documento di identità dell'intestatario della linea, dalla quale, entro i termini di cui alle condizioni generali di contratto, operava la cessazione del contratto relativo al n. 069570656, il tutto come appositamente comunicato all'istante con missiva del 8.5.2020 e del 14.4.2020 L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante possano trovare solo parziale riscontro, nei limiti di seguito precisati. Con le richieste sub i. e sub ii., l'utente chiede lo storno totale degli insoluti sulla utenza n. 069570656 (nello specifico, lo storno delle fatture n. 8N00134799 di € 265,07; n. 8N00067189 del 14/04/2020 di € 215,21; n. 8N00007223 di € 195,69 del 13/02/2020; n. 8N00333390 di € 195,69 del 13/12/2019 e comunque fino al termine del ciclo di fatturazione), nonché il rimborso della somma di € 871,76, deducendo di aver richiesto la disdetta di detta utenza già in data 28.08.2019. La domanda non può essere accolta. L'istante non ha dato prova di aver inoltrato alcuna comunicazione di recesso prima del 23.03.2020 (cfr. all. n. 8 fascicolo Conciliaweb). Allo stesso modo, ha ommesso di produrre traccia documentale delle condizioni di contratto di cui alla nuova offerta che ha stipulato nel luglio/agosto 2019, dalle quali risulti che l'attivazione della nuova linea abbia determinato la disattivazione di quella precedente. Alla luce di ciò, le fatture allegate in atti risultano corrette perché riferite tutte a periodi precedenti alla prima richiesta documentata di disdetta del 23.03.2020 (anche l'ultima fattura allegata evidenzia che i consumi sono stati imputati fino al 21.04.2020, quindi entro 30 gg dalla ricezione della pec di recesso). Con la richiesta sub iii., l'utente chiede la cessazione della linea n. 0xxxxxxx. Sulla richiesta non v'è da provvedere per cessata materia del contendere, atteso che la linea n. 0xxxxxxx risulta cessata a seguito dell'invio della comunicazione di disdetta del 23.03.2020, come confermato dallo stesso operatore. Con l'istanza sub iv., l'utente domanda l'applicazione dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza va accolta. L'utente ha allegato di aver inoltrato un reclamo a mezzo pec in data 23.03.2020 e ancora il 17.04.2020. Per contro l'operatore, pur depositando missive di riscontro ai predetti reclami, rispettivamente datate 14.04.2020 e 08.05.2020, non ha fornito prova dell'effettivo invio dei riscontri, a fronte della contestazione dell'utente che, nella memoria di replica ritualmente depositata, ha controdedotto di non aver mai ricevuto le due missive prodotte da Vodafone nel fascicolo, ponendo l'accento sulla assenza di prova dell'effettivo invio. Pertanto, in base alle regole che presiedono la ripartizione dell'onere della prova, difettando l'evidenza dell'effettivo inoltrato delle predette comunicazioni (manca in atti una ricevuta pec, la distinta di una raccomandata, ovvero una prova della trasmissione via fax o mail ordinaria), deve ritenersi che l'operatore non abbia assolto al proprio onere di dimostrare la sussistenza di fatti estintivi della pretesa rivendicata, ai sensi dell'art. 2697, comma 2, c.c. Risulta, pertanto, dovuto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, da determinarsi nella misura massima di €

300,00, essendo nella vicenda in esame il computo giornaliero superiore al tetto regolamentare (cfr. art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS).

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/07/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to