



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/602777/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vxxx I. - 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 dell’utente Vxxx I., del 21/04/2023 acquisita con protocollo n. 0109931 del 21/04/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante, utente privato titolare di utenza domestica TIM 0xxxxxxxxx, contesta la mancata lavorazione del recesso della propria linea, esercitato con decorrenza dal mese di settembre a seguito di migrazione verso Vodafone. A tal proposito, l’utente lamenta che il Gestore ha emesso fatture non dovute riferibili a periodo successivo alla migrazione e, precisamente: fattura settembre 2018 pari ad € 44,69, ottobre 2019 pari ad € 55,45, gennaio 2019 pari ad € 56,80, febbraio 2019 pari ad € 62,93, Marzo 2019 pari ad € 56,80, aprile 2019 pari ad € 254,82, maggio 2019 pari ad € 3,53. Successivamente l’istante riceveva una lettera di costituzione in

mora da parte di società di recupero crediti, in cui veniva richiesto l'importo di € 648,25. In ultimo, precisava la parte istante di aver restituito gli apparati modem a mezzo spedizione postale. Premesso quanto sopra richiedeva:

i. l'annullamento delle fatture successive a recesso/migrazione con ritiro della pratica dal recupero crediti; ii. l'indennizzo previsto per l'attivazione di servizi e/o profili tariffari nonché per la ritardata cessazione della linea a partire dal 13.09.2018 per un periodo di 189 giorni, quantificabili in € 945,00.

L'Operatore TIM, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte del 12.06.2023, rilevava preliminarmente la genericità nella ricostruzione dei fatti da parte dell'istante in punto di storno e richiesta annullamento fatture. Nel merito della controversia, eccepeva la TIM di aver tempestivamente, una volta ricevuta la comunicazione di migrazione ad OLO, chiuso il ciclo di fatturazione, lasciando a carico dell'istante i soli costi previsti nelle condizioni di contratto, comunque riferibili a canoni maturati in data antecedente al recesso e alle rateazioni in corso alla data della cessazione, comprese quelle per apparati, ancora nella disponibilità della parte istante. Confermava pertanto la correttezza del proprio operato e confermava la richiesta di saldo presente a sistema sull'insoluto ammontante ad € 648.25. Viceversa, per quanto attiene le richieste di indennizzo ex adverso formulate rilevava il Gestore che la fattispecie di prosecuzione del ciclo di fatturazione non è contemplata in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS e, pertanto, non indennizzabile in termini di delibera. Concludeva la TIM insistendo per il rigetto dell'istanze avversarie tutte. In sede di repliche l'istante produceva memoria del 14.06.2023, a mezzo della quale contestava le deduzioni del Gestore, in quanto infondate in fatto ed in diritto, reiterando ogni richiesta. Insisteva pertanto per il legittimo esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore il quale, come documentalmente provato, inviava il fax di disdetta il giorno 19.09.2018. Documentava, inoltre, il passaggio ad altro operatore a mezzo deposito della fattura Vodafone ad apertura del ciclo di fatturazione, successivo ad intervenuta migrazione. Insisteva altresì per la richiesta di storno delle rate modem, versando in atti copia della ricevuta di spedizione dello stesso. Concludeva pertanto per l'accoglimento delle proprie domande di storno ed indennizzo tutte, così come formulate e quantificate in istanza introduttiva.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. i. Sulla domanda di storno delle fatture emesse dal Gestore successivamente alla comunicazione di volontà di recesso, nonché di contestuale migrazione verso OLO si osserva che la stessa è fondata e deve essere accolta nei limiti di seguito riportati. Ebbene, la parte istante, contesta l'indebita fatturazione del Gestore relativa all'uso di una linea domestica che è risultata essere oggetto di migrazione in Vodafone, oltre – ancorchè detta comunicazione non fosse dovuta nel caso di specie – alla manifestazione della volontà di recesso formalizzata a mezzo fax del 19.09.2018. Lo stesso valga per le rate del modem in comodato d'uso, il quale successivamente all'interruzione del rapporto, risulta regolarmente riconsegnato al Gestore. In presenza, pertanto, di tempestivo scioglimento del vincolo contrattuale, l'utente non sarà obbligato a corrispondere il prezzo previsto per l'abbonamento, né a suo carico potranno essere poste ulteriori obbligazioni accessorie. Alla luce delle suesposte considerazioni, l'utente ha diritto quindi all'integrale storno dell'insoluto, con il ritiro della pratica di recupero crediti e la cancellazione di qualsivoglia eventuale segnalazione alla prevista banca dati, in esenzione spese. ii. Viceversa, per quanto attiene la richiesta di indennizzo per attivazione profilo tariffario e/o servizi non richiesti, indennizzo per ritardo nella lavorazione del recesso, si osserva come le stesse siano tutte inammissibili, per le motivazioni di seguito riportate. Ed infatti, fermo quanto sopra, la prosecuzione del ciclo di fatturazione non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come invocato dalla parte istante e neppure può essere ricondotta nell'alveo dell'attivazione di un servizio non voluto. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo l'ipotesi di attivazione di un servizio a fronte di ripensamento indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS, in quanto fattispecie non ricompresa nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate; parimenti neppure appare possibile assimilarle ad alcuna di esse come erroneamente prospettato dall'utente. Nel caso di specie, infatti, ci troviamo di fronte ad un servizio per il quale l'utente ha manifestato il suo disinteresse alla prosecuzione del rapporto (foss'anche per un errore astrattamente imputabile al Gestore) e nei confronti del quale la TIM avrebbe dovuto sic et simpliciter esimersi dall'emettere fatture a carico dell'istante. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom (cfr. Corecom

Lazio Delibera n. 59/12) “la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l’utente manifesta di non avere più interesse all’adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l’annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l’utente un disagio indennizzabile”. La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d’indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto (“...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all’applicazione analogica dell’articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell’art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall’ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell’Autorità Giudiziaria e non dell’Autorità”, cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, come puntualmente deliberato al punto che precede, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l’utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione. Sul punto, per motivi di completezza, giova altresì rilevare che non risulta neppure contestato alcunchè alla TIM avendo omesso l’utente la produzione di reclami scritti avverso il Gestore. Ed infatti, sul punto, valgono comunque le preclusioni previste dalla Delibera Indennizzi in forza della quale: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte” (art. 14, comma 4, all. A Del. 347/18/Cons).

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 21/04/2023, è tenuta a disporre lo storno integrale dell’insoluto presente a carico dell’utenza, in quanto afferente a servizio tempestivamente disdettato, oltre al ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

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