

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 17 del 5 febbraio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia B.N. / TIM spa (KENA MOBILE) (GU14/140657/2019).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin		X
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di B.N. del 25/06/2019 acquisita con protocollo n. 0277352 del 25/06/2019;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente dichiara quanto segue.

“Il giorno 11/06/2019 mi sono presentato all'udienza, tramite delegato, di conciliazione. Abbiamo provato a chiedere all'avvocato della Tim la copia scritta o la registrazione telefonica nella quale accettavo il rinvio di 4 mesi della disdetta. L'avvocato si è rifiutato di lasciarmi fare le mie richieste adducendo il fatto che io nell'istanza chiedevo la disattivazione della linea. In realtà avevo inserito voci ALTRO, inoltre la richiesta di novembre l'istanza a giugno, ovviamente la linea era stata chiusa nel frattempo, e insisteva che Tim aveva avuto solo dei problemi tecnici.

Facevo presente che allegato all'istanza avevo presentato la lettera nella quale Tim ci rispondeva dell'impossibilità di accettare il mio reclamo perché avevamo accettato la sospensione a queste precisazioni la controparte non ha voluto procedere con l'udienza chiedendo il mancato accordo.

Ho inviato disdetta della linea telefonica per mezzo pec in data 6/11/2018 ad oggi non è ancora stata disattivata la linea.

Più volte ho telefonato al servizio clienti 187 e al reclamo numero 3-32408693887 mi veniva contestato il fatto che avevo accettato in data 4 dicembre la sospensione per 4 mesi della cessazione. Facevo presente che mai avevo ricevuto la telefonata che mi veniva attribuita e che confermavo l'intenzione di voler cessare immediatamente la mia utenza.

L'operatore mi rassicurava che la pratica sarebbe stata espletata in alcuni giorni. Seguiva ulteriore reclamo numero 3-32483311215 in data 10-01-2019 per medesimo motivo e ricevevo ulteriore rassicurazione sulla chiusura.

Oggi in data 16-01-2019 ricevo lettera di Tim nella quale mi si informa che avendo accettato telefonicamente la sospensione per 4 mesi il mio reclamo era nullo. Contattavo oggi 16-01-2019 il 187 numero ticket 3-32608648807 chiedendo copia della telefonata. Mi veniva risposto che non mi può essere fornita e che se mi era arrivata comunicazione scritta quella era la risposta corretta.

Avvisavo che avrei fatto ricorso”.

Chiede quindi:

- i. che Tim fornisca la registrazione telefonica o copia scritta nella quale accettavo la sospensione della disdetta;
- ii. il rimborso delle fatture pagate dopo il mese di dicembre;
- iii. un rimborso per comportamento scorretto e per mancanza di trasparenza da parte dell'operatore;
- iv. la cessazione immediata della linea;

- v. il rimborso delle mensilità corrisposte dopo dal mese di dicembre 2018 a seguire;
- vi. la segnalazione in Agcom della assoluta non trasparenza da parte dell'operatore e del tentativo di trascinare avanti una richiesta di chiusura solo per ricevere mensilità non dovute.

## 2. La posizione dell'operatore

TIM dichiara quanto segue.

Il Sig. B.N. inoltra PEC di disdetta in data 6.11.2018 (doc.n.1) e successivamente accetta, in fase di *retention*, la sospensione per 4 mesi di tale richiesta come specificato nella comunicazione di riscontro al reclamo che si produce del 9.1.2019 (doc.n.2).

All'esito di ulteriore richiesta di cessazione dell'utenza inoltrata in data 16.1.2019, TIM SpA emette ordine di cessazione in data 1.2.2019 che, però, contabilmente viene fatto retroagire al 6.12.2018 come risulta dal conto di gennaio 2019 che si produce (doc.n.3).

Correttamente, poi, nell'ultimo conto di chiusura, marzo 2019, sono stati fatturati i costi di disattivazione.

Poiché Tim ha contabilizzato la disdetta dal 6.12.2018 e dunque entro 30 giorni dall'invio della stessa come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento (art.7 – doc.n.5), l'utente non ha diritto ad alcun rimborso e/o indennizzo.

CHIEDE il rigetto delle domande avversarie.

## 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante debbano essere rigettate per le seguenti motivazioni.

E' incontestabile, in quanto provato documentalmente, che l'utente abbia formalmente comunicato a Tim la propria intenzione di disdire il proprio contratto telefonico con la contestuale disattivazione di tutti i servizi ad esso connessi. E' altrettanto vero che TIM non ha dato prova, in questa sede, dell'avvenuto ipotetico ripensamento dell'utente circa la sospensione, per 4 mesi, della predetta disdetta contrattuale.

Ma è altresì incontestabile che TIM ha dimostrato *per tabulas* che la richiesta di disdetta contrattuale dell'utente è stata correttamente lavorata. Infatti, la fattura nr. RE00336563 (in cui viene indicato non esserci nulla da pagare) riporta chiaramente che il servizio TUTTO VOCE è stato contabilizzato fino al 06.12.18 e cioè entro i 30 (trenta) giorni dall'invio della disdetta contrattuale, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto. La fattura nr. RE01730691 riporta il solo costo di disattivazione (€ 30,00) indicando, come data di disattivazione del contratto, il 06.12.2018.

Per quanto riguarda, quindi, la richiesta **sub iv)** di disattivazione della linea, si può affermare, senza tema di smentita, che la stessa è stata effettuata da TIM, come sopra specificato, in data 23.01.2019, assorbendo di fatto, quindi, anche la richiesta **sub i)**.

Per quanto riguarda le richieste **sub ii)** e **sub v)** relative al rimborso delle fatture pagate dopo il mese di dicembre, si rileva quanto segue: ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2, delle Linee guida Agcom della Direzione Tutela dei Consumatori in materia di risoluzione delle controversie fra utenti e operatori, approvato con Delibera Agcom 276/13, "*gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori*".

L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom. Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa> risultano riportati i costi di disattivazione preventivamente sottoposti dalla società Telecom Italia alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

I costi che gli operatori hanno presentato per la verifica all'Autorità, sono pubblicati, ai sensi della delibera Agcom n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e nella pagina del sito web dell'Autorità dedicata alla "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta". Consultando le pagine web indicate, gli utenti possono quindi individuare, in relazione ai diversi servizi offerti, i costi previsti per la disattivazione del servizio.

Resta fermo che una volta approvati dall'Autorità, detti costi debbano essere previsti dalle condizioni contrattuali ed adeguatamente pubblicizzati, in base ai criteri dettati dalla delibera Agcom n. 96/07/CONS, sui siti web di ciascun operatore. In generale pertanto, a fronte della contestazione mossa, spetta al gestore fornire prova della correttezza e della legittimità dell'importo fatturato a titolo di contributo di disattivazione. Al riguardo, è sufficiente a dimostrare la presenza e l'importo di detti costi, il deposito da parte dell'operatore delle Condizioni Generali di Abbonamento al servizio telefonico di base.

Dall'istruttoria condotta, risulta per quanto sopra specificato, che l'importo addebitato da Telecom Italia all'utente a titolo di costo di disattivazione deve ritenersi legittimo.

Per quanto riguarda la richiesta **sub iii)** di rimborso per comportamento scorretto e per mancanza di trasparenza, la stessa non può essere accolta in quanto trattasi di ipotesi non contemplata come fattispecie indennizzabile dal Regolamento sugli indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS).

Per quanto riguarda la richiesta **sub vi)** la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze del Corecom.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di B.N. nei confronti di TIM s.p.a.;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
f.to Carla Combi

Il Presidente  
f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi