

DELIBERA N. 5/2021

XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/283816/2020)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 09/02/2021;

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. 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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 26/05/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 26/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel novembre 2018 riceveva presso la propria abitazione due telefoni cordless, mai richiesti, che accettava dal corriere non sapendo di cosa si trattasse; riceveva anche un modem, parimenti non richiesto, che però questa volta non accettava;
- b) contattava il call center e riceveva istruzioni per la restituzione degli apparati, cosa che puntualmente faceva;
- c) con raccomandata a/r del 27 novembre 2018 esercitava il diritto di recesso;
- d) riceveva la fattura gennaio 2019, emessa in data 04/01/2019, di importo pari ad euro 93,89, di cui euro 44,99, per addebito Cordless ed euro 10,98, per contributo consegna prodotto;
- e) contestava prontamente la fattura de qua, avendo già proceduto alla riconsegna dei prodotti e alla raccomandata di recesso; anche in questo caso, il Servizio Clienti dichiarava di avere preso in carico la contestazione, ma nessun riscontro perveniva all'utente e a pochi giorni dalla scadenza della fattura tutti i servizi, voce e adsl, venivano interrotti;
- f) nonostante, gli ulteriori numerosi solleciti e reclami, la linea veniva ripristinata per pochi giorni, per poi essere nuovamente interrotta; in particolare, la cliente non ha più fruito dei servizi a partire dal 14 febbraio 2019 e, ad oggi, non ha avuto alcun riscontro ai propri reclami;
- g) al fine di non rimanere senza servizio, è stata attivata una nuova linea telefonica, a nome del coniuge dell'istante, con numerazione XXX;
- h) il servizio interrotto ha continuato ad essere fatturato fino alla fattura di agosto 2019, nella quale figurano anche costi di disattivazione (avvenuta il 06/07/2019) per euro 30,00, oltre che somme per indennità di ritardato pagamento fatture;

i) va ricordato che l'interruzione dei servizi non può avvenire a fronte del mancato pagamento di una sola fattura e pertanto, anche sotto questo profilo, oltre quello dell'addebito di costi per prodotti mai richiesti ed il mancato riscontro ai reclami, l'interruzione di tutti i servizi è da considerarsi illegittima.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) cessazione del contratto e della relativa fatturazione;

II) storno dell'intera posizione debitoria fino alla fine del ciclo di fatturazione e ritiro della pratica di recupero del credito a spese di Tim;

III) indennizzo per interruzione dei servizi dal 14 febbraio 2019 al 6 luglio 2019, data di cessazione, per un importo di 2.100 euro;

IV) indennizzo per prodotti/servizi non richiesti;

V) indennizzo per mancato riscontro al reclamo, quantificato in 300 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il 27 novembre 2018 l'istante rimetteva reclamo con cui contestava la consegna di cordless non richiesti e richiesta di "recesso prodotti";

2) tuttavia non venivano gestiti lo storno/rimborso degli apparati (44,99 euro) e la spesa riguardante la consegna (10,78 euro), somme addebitate nella fattura di gennaio 2019, in quanto la richiesta non era corredata del cedolino di restituzione;

3) il 5 dicembre 2018 veniva fornito riscontro ed indicata la modalità di restituzione dei dispositivi non richiesti;

4) le fatture, a decorrere da quella di gennaio 2019, non sono state saldate, e, previo avviso di sospensione, la linea veniva dapprima legittimamente sospesa il 19 marzo 2019 per poi essere cessata il successivo 5 luglio;

5) fino al 19 marzo, la linea era funzionante;

6) dal 2 aprile 2019 risulta essere stata attivata una nuova linea a nome di XXX.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che è pacifico l'invio di prodotti non richiesti e la mancata risposta ai reclami, l'ultimo dei quali trasmesso con pec del 10 settembre 2019; parimenti, Tim non contesta l'attivazione di una nuova linea sullo stesso impianto a decorrere dal 2 aprile 2019, cosa che ha reso impossibile il funzionamento contestuale della linea oggetto della presente controversia; Tim conferma la sospensione del servizio ma dal 19 marzo 2019, mentre il servizio è stato sospeso dal 14 febbraio precedente; Tim conferma gli addebiti non dovuti; gli asseriti solleciti di pagamento non sono mai pervenuti all'utente né risulta che siano stati effettuati storni. Conferma, pertanto, tutte le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere con riguardo alla richiesta di cessazione del contratto, atteso che lo stesso operatore dichiara che il contratto è stato chiuso il 5 luglio 2019.

La richiesta di indennizzo per fornitura di prodotti non richiesti merita accoglimento, in quanto l'operatore non ha fornito la prova dell'esistenza della richiesta da parte dell'istante. In relazione a tanto, in applicazione dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento, considerato che gli apparati di cui trattasi sono due cordless ed un modem, spetta all'istante la somma di euro 75 (settantacinque).

Le richieste di storno e di indennizzo per interruzione del servizio possono essere accolte nei limiti e nei termini di seguito specificati.

L'articolo 5 del Regolamento di procedura prevede che, fermo l'obbligo del congruo preavviso, l'operatore non può sospendere l'erogazione del servizio interessato dal ripetuto mancato pagamento se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi (art. 5, comma 2, lett. a).

Ciò premesso, l'istante, oltre a contestare il ricevimento dei solleciti di pagamento, dichiara che la sospensione del servizio è intervenuta in data 14 febbraio 2019. L'operatore asserisce che il servizio è stato sospeso successivamente, e precisamente il 19 marzo 2019, tuttavia non fornisce alcuna prova di ciò, come ad esempio i tabulati del traffico successivi al 14 febbraio, a comprova della regolare fornitura dei servizi nel periodo 14 febbraio – 19 marzo.

Tanto premesso, poiché non risultano ritardati pagamenti nei sei mesi antecedenti la scadenza della fattura di gennaio 2019, la sospensione risulta priva dei presupposti di cui all'articolo 5, comma 1, lett. b) sopra citato.

In relazione a tanto, va considerato come termine iniziale della sospensione il 14 febbraio 2019 e quale termine finale del disservizio la data del 5 luglio 2019,

coincidente con la cessazione del contratto; pertanto, valutato che la problematica riguarda i servizi voce e dati su una utenza privata, andrà riconosciuta all'utente, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, la somma di 2115,00 euro (7.50 euro/die X 141 gg X 2 servizi).

L'istante ha poi diritto allo storno/rimborso di quanto addebitato per il periodo del disservizio, nonché per il periodo successivo alla cessazione del contratto, oltre al ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta, atteso che l'unico reclamo documentato risale al 10 settembre 2019, data successiva alla cessazione del contratto, fonte dell'obbligo di fornire il riscontro.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli eventuali rimborsi devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dalla sig.ra XXX, via XX, X XX, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 75 (settantacinque), ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 2115 (duemilacentoquindici), ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Perugia, 9 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli