

DELIBERA 249/2023/CRL/UD del 10/05/2023
L. Lxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/341473/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

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 di L. Lxxx del 20/10/2020 acquisita con protocollo n. 0432001 del 20/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante in sede di istanza GU14 così descriveva i fatti: "In data 15.1.2019 l'utente chiese, a mezzo fax, la cessazione della propria linea. Dopo diversi mesi TIM comunicò all'utente che il fax era illeggibile (pur essendo leggibile come risulta da allegato) pertanto inviò nuova richiesta di cessazione il 20.11.2019. TIM continuò a chiedere i pagamenti relativi a fatture emesse dopo la disdetta. L'utente inviò reclamo il 28.2.2020 senza ricevere risposta." Chiedeva quindi "1. Storno e rimborso delle fatture emesse dopo la disdetta del 15.1.2019 con rimborso di € 409,31 2. Indennizzo per mancata risposta a reclamo € 300 - Disservizi segnalati: 1. 0656xxx Mancata lavorazione disdetta

2. La posizione dell'operatore

Tim Spa ha depositato memorie, peraltro non sottoscritte, nelle quali sostiene di aver sollecitato l'utente con missiva del 7/2/2019, prodotta, ad integrare la documentazione presentata per la disdetta dell'utenza, giacché quella inviata non era completa. Ha dichiarato altresì di avere risposto al reclamo inoltrato il 28 febbraio 2020 con nota del 16 marzo 2020 prot. C25862050. Ha chiesto il rigetto della istanza ed ha comunque formulato proposta conciliativa, con storno parziale di € 620,34, rimanendo a carico dell'utente la residua somma pari ad € 202,64, offerta poi modificata alla udienza del 4 maggio 2021 con esborso a carico del cliente di soli € 150,00.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile. Nel merito, la domanda del sig. Lombardo merita accoglimento, nel senso e per le ragioni di seguito indicate. Va invero osservato come l'istante abbia sufficientemente documentato di avere inviato disdetta della utenza telefonica dell'operatore datata 15 gennaio 2019 a mezzo FAX. Oltre alla produzione della ricevuta di invio, di per sé sufficiente a dimostrare l'inoltro della disdetta, tale atto non è stato negato dall'operatore, che anche in questa sede ha dichiarato di avere effettivamente ricevuto il 15 gennaio 2019 la dichiarazione del sig. Lombardo. Sostiene però TIM Spa di aver fatto richiesta di integrazione documentale pochi giorni dopo, mediante nota inviata al sig. Lombardo, il quale ha invece da sempre sostenuto di aver avuto notizia di tale richiesta dell'operatore molto tempo dopo l'invio, con ciò implicitamente negando di aver mai ricevuto la comunicazione di TIM del

febbraio 2019 (contestazione poi precisata nelle memorie di replica). Al riguardo, occorre evidenziare come la convenuta non abbia fornito evidenza né della sua effettiva spedizione né tanto meno della avvenuta ricezione di tale comunicazione, essendo onere dell'operatore produrre, a fronte della contestazione dell'utente, la ricevuta di ritorno firmata dall'utente o da altro soggetto in modo da dimostrare che la predetta comunicazione, il cui carattere recettizio non è in discussione, fosse effettivamente inoltrata ed entrata nella sfera giuridica del destinatario. Invero, la presunzione di ricezione, da parte del destinatario, dell'atto inoltrato a mezzo raccomandata postale sussiste (anche in assenza di ricevuta di ritorno) nel caso in cui sia prodotta dal mittente la ricevuta attestante l'avvenuta consegna all'Ufficio Postale (Cfr. Cass. 13488/2011, per la quale "Un telegramma (così come una lettera raccomandata), anche in mancanza di avviso di ricevimento, costituisce prova certa della spedizione, attestata dall'ufficio postale attraverso la relativa ricevuta, dalla quale consegue la presunzione, fondata sulle univoche e concludenti circostanze della spedizione anzidetta e dell'ordinaria regolarità del servizio postale e telegrafico, di arrivo al destinatario e di conoscenza dell'atto". Conf. Cass. 6725/2018): prova dell'avvenuto invio che evidentemente manca nel caso di specie, ragion per cui – a fronte della contestazione dell'utente circa la mancata ricezione delle comunicazioni – era onere dell'operatore dare prova quanto meno dell'avvenuto invio. Ne consegue che il ritardo nella lavorazione della dichiarazione di disdetta inviata dall'utente, peraltro completa degli elementi indefettibili (anche se non pienamente leggibili, con particolare riguardo proprio al documento di identità), sia ascrivibile allo stato degli atti all'operatore, il quale avrebbe comunque dovuto attivarsi per chiudere l'utenza nei tempi previsti e non procedere all'addebito di spese e costi che, ad eccezione di quelli strettamente necessari alle attività di cessazione della utenza medesima, si presentano come non dovuti. Dal che consegue che il sig. Lombardo ha pieno diritto a vedersi stornare gli importi per servizi addebitati successivamente al 15 gennaio 2019, e a vedersi restituire quanto indebitamente pagato, nella misura quantificata dall'istante in complessivi € 409,31. In forza dei principi suesposti, a fronte della specifica contestazione circa l'avvenuta ricezione del riscontro al reclamo presentato dall'utente – che peraltro TIM espressamente riconosce di avere ricevuto – lo stesso operatore non ha provato di avere inviato la nota del 16 marzo 2020 prot. C25862050, non avendo allegato alcun documento che dimostri almeno l'avvenuto tramite posta. Pertanto, TIM Spa dovrà liquidare ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS il relativo indennizzo, quantificato in € 300,00, in quanto il calcolo pro die è superiore al predetto tetto regolamentare. 3.1 In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. Lxxx L. nei confronti della Soc. TIM S.p.a., che pertanto è tenuta a stornare fatture ed importi richiesti successivamente al 15 gennaio 2019, a rimborsare all'istante l'importo complessivo pari ad € € 409,31, nonché a corrispondere a favore dello stesso l'importo di € 300, 00, quale indennizzo ex art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS ed a corrispondere € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

2. 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.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini