

DELIBERA N. 48/2020

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/112559/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 22/12/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*

comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom";

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 17/04/2019 acquisita con protocollo n. 0170945 del 17/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig. [REDACTED] intestatario dell'utenza privata [REDACTED] mediante istanza di definizione presentata in data 17 aprile 2019 a mezzo del portale Conciliaweb entro i termini dall'emissione del verbale cartaceo di mancato accordo (11 aprile 2019), lamenta nei confronti di Tim spa quanto segue:” Con la presente, formulo domanda di definizione della controversia con la Tim SpA.

Infatti, preciso che nel mese di Gennaio dell'anno 2016 inoltravo alla Tim - a mezzo raccomandata a/r – regolare disdetta dal contratto di abbonamento. Al contrario la Tim ha continuato ad addebitare, in maniera illegittima ed ingiustificata, sul mio conto corrente le fatture nonostante la mia richiesta di risoluzione contrattuale.

A ciò aggiungo che vani sono risultati i numerosi tentavi che ho posto in essere per risolvere bonariamente la questione. Infatti, la condotta di Tim mi ha costretto a contattare un procuratore con dispendio disperse ulteriori da parte mia. Tanto premesso, in via principale chiedo il rimborso di tutte le fatture pagate indebitamente per un importo pari ad Euro 1.094,19 e le spese legali pari ad Euro 150,00 per un totale di 1.244,19.

In via subordinata chiedo l'indennizzo per disservizio e per mancata risposta alla diffida/reclamo inoltrata dal mio avvocato secondo le Delibere dell'AGCOM. Da ultimo chiedo il rimborso delle spese di procedura da me sostenute.” Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 1.500,00

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, sostiene nella sua difesa: “In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 28.01.16 perviene richiesta di disdetta dell'utenza telefonica mancante della copia del documento di riconoscimento del titolare dell'utenza telefonica, la mancanza di ciò ha reso impossibile la lavorazione della disdetta.

L'art. 5 comma 3 Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS prevede che: “il cliente può recedere in qualunque momento dal servizio dandone comunicazione per

iscritto all'indirizzo indicato sulla fattura, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia di un documento di identità in corso di validità. Non si ravvedono inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, pertanto la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

L'istante, inoltre non ha mai presentato nessun tipo di reclamo in merito, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente la mancata disattivazione della linea telefonica, nei tempi previsti dalla normativa vigente, infatti è presente un solo reclamo datato aprile 2018 (due anni dopo la richiesta di disdetta).

Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018).

Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. L'assenza di reclami tempestivi fa presumere il totale disinteresse dell'utente alla disattivazione dell'utenza telefonica. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo.

Appare opportuno evidenziare che la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo in caso di ritardata disdetta dell'utenza telefonica. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, le quali hanno asserito che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR).

Tale orientamento è stato confermato da una Determina del Co.re.com Calabria n. 450/16, con la quale si è respinta la richiesta di indennizzo in caso di ritardata cessazione linea. Appare opportuno precisare che in data 11.03.19 è stato sottoscritto presso il Co.re.com Basilicata accordo di conciliazione con il quale la società convenuta ha predisposto lo storno della somma di € 318,37.

Alla luce di quanto esposto, atteso lo storno delle fatture già effettuato, l'istante, non ha diritto a nessun indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale". L'utente non ha depositato successive memorie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte e solo in riferimento al mancato riscontro al reclamo come di seguito precisato.

A Sulla richiesta di “rimborso di tutte le fatture pagate indebitamente per un importo pari ad Euro 1.094,19 e le spese legali pari ad Euro 150,00 per un totale di 1.244,19.”

L'utente lamenta la mancata lavorazione della disdetta a seguito della sua comunicazione del 25 gennaio 2016 a mezzo A/R. Secondo la carta servizi della compagnia “Il cliente può recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al Servizio Clienti 119 o all'indirizzo indicato nella fattura TIM, allegando fotocopia del vostro documento di riconoscimento o secondo le modalità disponibili sul sito Internettim.it o indicate dal Servizio Clienti119...”.

Tale indicazione si pone in applicazione del dettato dell'art. 5, comma 3, Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS ove allegazione del documento risulta in effetti essere un elemento necessario al fine del corretto espletamento della procedura di disdetta. Dalla documentazione fornita agli atti non risulta essere stato fornito alla compagnia il documento identificativo dell'identità del ricorrente.

Ma ciò che più rileva nel caso di specie è che il disservizio sia stato ufficialmente segnalato nel giugno 2018 a mezzo missiva del legale e che per oltre due anni non risultino reclami e/o segnalazioni da parte del cliente nonostante l'utente nel formulario attesti “che vani sono risultati i numerosi tentavi che ho posto in essere per risolvere bonariamente la questione.”

Non viene fornita prova che questa mancata lavorazione della disdetta sia stata lamentata. Non è irrilevante la circostanza che sia trascorso un ampio periodo di tempo tra il momento in cui il presunto inadempimento siano stato attuato e quello in cui parte istante si sia adoperata. I principi di correttezza e buona fede contrattuale del nostro ordinamento impongono ad entrambe le parti di adottare il dovuto grado di diligenza. Il mancato intervento nell'immediatezza da parte dell'utente, facilmente operabile considerando che puntualmente venivano effettuati gli accrediti sul conto corrente, accompagnato per l'appunto da regolare pagamento del servizio non contestato dall'utente, nel tempo può senza dubbio aver contribuito nel generare nell'operatore un legittimo affidamento sulla circostanza che il prosieguo del servizio fosse effettivamente accettato e non contestato.

La condotta dell'istante non ha rispettato il criterio di ordinaria diligenza, inteso alla stregua di principio giuridico di carattere generale, richiamato espressamente anche

nella delibera 276/13/Conc recante “ LINEE GUIDA IN MATERIA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE” secondo cui “In ogni caso, per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore.

In altre parole, se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.” L’istante non ha depositato successive memorie e/o documentazione atte a controdedurre la difesa avversaria e fornire elementi a sostegno della propria posizione.

Risulta agli atti fornito dalla Tim anche un verbale di conciliazione del 11 marzo 2019 ove risulta un accordo a tacitazione e quietanza tra le parti al quale il ricorrente, non fornendo alcuna memoria, non si è opposto. In ordine al riconoscimento delle spese legali si chiarisce che non è competenza di tale Autorità statuire.

B. Sulla richiesta in subordine di “indennizzo per disservizio e per mancata risposta alla diffida/reclamo inoltrata dal mio avvocato secondo le Delibere dell’AGCOM. Da ultimo chiedo il rimborso delle spese di procedura da me sostenute.”

Per le ragioni sovraesposte alcun indennizzo è riconoscibile ed in tutti i casi, come riportato dalla compagnia, l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza. In tal caso, come già evidenziato, la problematica era facilmente rilevabile, segnalabile e dimostrabile.

Inoltre l’ipotesi di proseguita ricezione di fatturazione non contempla ipotesi di indennizzo nella normativa attuale se non storno e/o restituzione di somme. Unica richiesta accoglibile riguarda la mancata risposta alla diffida-reclamo del 04 giugno 2018 effettivamente ricevuto dalla compagnia in data 07 giugno 2018 e non riscontrato entro la data del 08 luglio 2018 (30 gg dalla ricezione come da carta servizi). Il riscontro tardivo può essere individuato nella data del 11 aprile 2019, giorno dell’udienza per il tentativo di bonaria conciliazione, per cui la somma è pari ad € 300,00 ex art.12 all. A del. 347/18/Cons (2,50 al dì per un max di € 300,00).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza di definizione avanzata in data 17 aprile 2019 da [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A., l'operatore è tenuto a: 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 300,00 a titolo di mancata risposta ai reclami, ex art. 12 all. A delibera .347/18/Cons. 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ex art. 20 all. A alla del. n. 353/19/Cons.

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

Potenza, 22/12/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

