AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 13/2022

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/427436/2021)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 28/03/2022;

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;

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 24/05/2021 acquisita con protocollo n. XX del 24/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato 0756975816, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nonostante l'accordo raggiunto in sede di UG n. 251848/2020, il servizio NOW TV non veniva cessato, come risulta dalle fatture XX/2020 e XX/2020);
b) il 14 gennaio 2021 Tim sospendeva l'utenza, per poi cessarla il 26 marzo successivo;
c) in data 8 marzo 2021 si inoltrava reclamo per contestare le fatture XX/2020 e XX/2020 e per chiedere l'accesso alla pagina MyTim; il reclamo non veniva riscontrato;
d) il 29 marzo 2021 chiedeva un provvedimento temporaneo (GU5/409689/2021) per la riattivazione della numerazione;
e) non vi sono insoluti, come risulta dalle ricevute di pagamento prodotte;
f) i costi di disattivazione non sono dovuti.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) disattivazione dell'utenza in esenzione costi;
II) storno dell'insoluto;
III) indennizzo per la sospensione del servizio;
IV) indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

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

1) l'istanza è inammissibile in quanto il Corecom non è competente in tema di mancato adempimento del verbale di conciliazione;
2) nel merito, si evidenzia che l'accordo raggiunto in esito all'accordo del 8 settembre 2020 (UG/251848/2020) è stato rispettato: il bonifico della somma di euro 510 è stato disposto su conto corrente intestato all'istante in data 18 novembre 2020; il rimborso dell'unico importo pagato riferito a NOW TV, di euro 29,99 (fattura settembre 2020), risulta accreditato sulle fatture novembre 2020 per euro 9,67 e dicembre 2020 per euro 20,32;
3) a partire dalla fattura dicembre 2020 non sono più presenti addebiti per NOW TV;

4) la linea è stata cessata per morosità in data 26 marzo 2021 e la cessazione è stata correttamente preceduta da raccomandata A/R;
5) il costo disattivazione di euro 30,00 è addebitato sulla fattura aprile 2021;
6) il cliente presenta una nuova domanda di conciliazione in data 29 marzo 2021, quindi successivamente alla cessazione della linea, tuttavia, non potendo riattivare la stessa linea, assegnata ad altro cliente, viene concordato con il signor Calzoni, che accetta, l'attivazione di una nuova linea, funzionante dal 1 aprile 2021;
7) circa My TIM, non si tratta di un servizio, ma è un'app disponibile gratuitamente dallo store/market dello smartphone del cliente, va scaricato dal web e gestita in modo autonomo dall'utilizzatore, pertanto non si comprende la richiesta di ripristino;
8) la morosità è corretta ed attiene ad addebiti mai contestati.

In base a tali premesse, l'operatore chiede, preliminarmente, che l'istanza sia dichiarata inammissibile e, nel merito, infondata.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante precisa che la domanda è ammissibile in quanto le fatture contestate sono successive all'accordo riguardante il procedimento già concluso; l'utenza è stata sospesa arbitrariamente e ne veniva richiesto il pronto ripristino a mezzo di formulario GU5; la fattura XX del 16 aprile 2021 contiene costi di disattivazione non dovuti; non sussiste morosità e ciò è riconosciuto anche da Tim nella fattura del 16 novembre 2020, ove si dichiara che nulla è dovuto.

In base a tali premesse, l'istante insiste per l'accoglimento delle proprie richieste.

Il 24 febbraio 2022 il Responsabile del procedimento, a fini di integrazione istruttoria, chiedeva al gestore di depositare la copia del preavviso di sospensione, unitamente alla documentazione attestante l'avvenuta consegna al cliente, assegnando un termine di 10 giorni. La richiesta non è stata evasa.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di cessazione della numerazione, atteso che è pacifico fra le parti che la numerazione è cessata in data 26 marzo 2021.

Per quanto concerne la richiesta di storno/rimborso dei costi riferiti al servizio Now TV va precisato che, in sede di accordo dell'8 settembre 2020, fra l'altro, "la cessazione del servizio Now TV ed il rimborso di quanto corrisposto per tale servizio, fino alla cessazione dello stesso": pertanto, le richieste riguardanti la prosecuzione del servizio e della fatturazione successivamente al verbale di accordo, titolo esecutivo, riguardano il mancato adempimento dello stesso e non sono di competenza del Corecom.

Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

L'utente lamenta la sospensione del servizio e la successiva cessazione della linea in assenza dei presupposti previsti dalla disciplina di settore. A questo proposito, va evidenziato che l'articolo 5, comma 1 del Regolamento di procedura stabilisce che "fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento". D'altro canto, l'articolo 5 del Regolamento

indennizzi prevede che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

A questo proposito, l'operatore, nella propria memoria difensiva, dichiara, ma non prova, che la sospensione della linea e la successiva cessazione sono state precedute dal prescritto preavviso.

Anche nel corso del procedimento volto all'ottenimento di un provvedimento temporaneo (GU5/409689/2021), Tim dichiara che la linea è stata sospesa il 14 gennaio 2021, previo preavviso del 1 dicembre 2020, per poi essere successivamente cessata il 26 marzo 2021, tuttavia, anche in tale occasione, non è stata fornita alcuna documentazione relativa al detto preavviso. In relazione a tanto, considerato che alcuna documentazione è stata prodotta neanche all'esito della richiesta di integrazione istruttoria del 24 febbraio 2022, in applicazione del sopra menzionato articolo 5, tenuto conto che il periodo interessato dalla sospensione, come dichiarato dal gestore, ha coperto l'arco temporale 14 gennaio 2021 – 26 marzo 2021, spetta all'istante la somma di euro 1065,00 (7,50 euro/die X 71 gg., calcolato per due servizi).

L'istante ha inoltre diritto allo storno/rimborso degli addebiti riferiti al periodo di mancata fruizione del servizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Dall'illegittimità della sospensione, consegue l'illegittimità della cessazione della numerazione. A questo proposito, considerato che l'istante non fornisce alcuna prova del periodo in cui è stato titolare della linea XX, l'unico dato certo è che la numerazione faceva capo al cliente nell'anno 2020; in relazione a tanto, si ritiene vada riconosciuta all'istante la somma di euro 100 per perdita della numerazione, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento indennizzi, il quale prevede un indennizzo par a 100 euro per ogni anni di precedente utilizzo.

La domanda di storno/rimborso dei costi di disattivazione non può essere accolta, essendo gli stessi conformi a quanto stabilito dall'Autorità (delibera Agcom n. 487/18/CONS).

Per quanto concerne l'app My Tim, dal sito del gestore si evince che non si tratta di un servizio attivabile dall'operatore ma che è l'utente a doversi registrare inserendo il proprio indirizzo mail che sarà la username, scegliendo una password e inserendo la linea TIM fissa o mobile (https://www.tim.it/assistenza/per-la-tua-linea/registrarsi-a-mytim#registrarsi-a-mytim).

Le doglianze riguardanti la mancata fruizione di detto servizio non possono pertanto imputarsi all'operatore.

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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate 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 dal Sig. X X, via X X – X X per i motivi sopra riportati:

A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- effettuare gli storni/rimborsi nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;
- versare all'utente la somma di euro 1065,00 (millesessantacinque), ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento indennizzi;
- versare all'utente la somma di euro 100,00 (cento), ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento indennizzi.

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

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, 28 marzo 2022

Il Presidente
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli