

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 05/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 1 del 29 gennaio 2021.

Oggetto: Definizione della controversia /Tim SpA.

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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. 353/19/CONS;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017; conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA l'istanza di [redacted] del 14/10/2020 acquisita con protocollo n. 0422217 del 14/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante titolare del contratto [redacted] 5 comunica di aver portato la propria utenza fissa - c [redacted] 100 - ad altro operatore, nel mese di novembre del 2019. In ragione di ciò chiede la

chiusura del contratto TIM e la cancellazione delle fatture in addebito relative al modem per un totale di € 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Tim SpA innanzitutto eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per la genericità del fatto contestato cui è conseguita, l'impossibilità di produrre memorie difensive dettagliate. Osserva altresì che Parte istante "omette di indicare il numero di contratto, il periodo di riferimento, la fattura o le somme contestate, non produce alcuna documentazione riferita alla comunicazione di variazione unilaterale del contratto né tantomeno la comunicazione di esercizio del diritto di recesso". Nel merito evidenzia la mancanza di precisione, anche nella descrizione dei numeri telefonici interessati dalla controversia. Infatti, il numero telefonico 00, inserito nel formulario, è inconferente essendo attribuito a "cliente consumer", viceversa il numero di contratto 05 indicato nel medesimo formulario fa riferimento al n. 39 con aggiuntivo 88 "cliente business". Con riferimento a tali ultime numerazioni Tim SpA rappresenta che la linea 9 fibra FTTH migrata verso altro Operatore in data 04/02/2020 è definitivamente cessata per N.P. in data 07/02/2020 e che la fattura di chiusura 2/20, per effetto dei numerosi bonus contrattuali, è negativa. (euro 20,79 nella quale sono addebitati i canoni sino al 03/02/2020 – il costo disattivazione servizio per euro 19,51 – rata contributo impianto 6/12 di euro 10,00 - rata modem 6 ^ di 24 di euro 12,20. - rimborso anticipo interurbane -100,00). Riferisce altresì come siano state emesse ulteriori fatture, non saldate dall'Istante, relative all'addebito rate "Contributo Attivazione" e rate Modem. Comunica inoltre che detta fatturazione si protrarrà sino alla conclusione della rateizzazione, in linea con il contratto sottoscritto. Le motivazioni per le quali l'Istante, nonostante la migrazione ad altro Operatore, continuerà a ricevere le fatture con l'addebito dei soli piani rateali (router e/o contributi) non costituiscono un'anomalia, bensì una modalità di gestione dei piani rateali realizzata da TIM in base alle indicazioni di AGCOM, che prevedono il mantenimento di "default" di eventuali piani rateali attivi al momento della cessazione/ migrazione ad OLO. Tali principi sono espressi tramite "Informativa sull'attuazione degli orientamenti in merito alle rateizzazioni dalle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", e dalla delibera n. 487/18/CONS.",

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che, in riscontro all'istanza di inammissibilità formulata dall'operatore, parte istante non ha inteso replicare, per cui alcun elemento aggiuntivo ha modificato la genericità dell'istanza. Preso atto altresì, e dedotto dalle memorie presentate da Tim SpA, che la richiesta di chiusura/cessazione riferita al contratto business 05 risulta già accolta dall'operatore e che la fatturazione esibita da Tim SpA comprendente i costi di disattivazione, la rateizzazione dei prodotti in vendita e l'applicazione delle rate relative alla quota di attivazione, risulta conforme a quanto previsto dalla delibera AGCOM 487/18/CONS l'istanza avanzata da Parte istante non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. di non accogliere l'istanza avanzata dalla F .

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.

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.

Il Direttore del Servizio
Servizi Organi di Garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus