

## **DETERMINA DIRETTORIALE 18/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/211172/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ongaro - TIM SpA (Kena mobile)**

#### **IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza della signora ongaro, del 28/11/2019 acquisita con protocollo N. 0515155 del 28/11/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La sig.ra Ongaro, intestataria dell’utenza telefonica n. 0258305xxx, ha contestato la ritardata cessazione contrattuale e la fatturazione da parte della società TIM S.p.A. di importi emessi successivamente alla richiesta di recesso contrattuale per passaggio ad altro operatore. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 13 maggio 2019 richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento per il passaggio ad altro operatore, mediante invio di missiva a mezzo PEC. Nella predetta missiva l’istante richiedeva il rimborso dell’importo di euro 7,26 iva esclusa addebitato nella fattura n. 8Z00042522 a titolo di indennità di ritardato pagamento 6% conto n. 5/17, specificando all’uopo che la predetta fattura bimestrale rientrava nello storno integrale dell’insoluto di cui la società TIM S.p.A. si era impegnata a provvedere, giusto verbale di una precedente conciliazione conclusasi con verbale di accordo in data 18 ottobre 2018 innanzi al Corecom Lombardia. Pur tuttavia, noncurante di quanto richiesto, la predetta società perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, in quanto formalmente disdettato dall’istante e non forniva alcun riscontro al predetto reclamo. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. il rimborso e lo storno con emissione di note di credito di tutti gli importi insoluti con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti; ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione contrattuale nella misura di euro 5,00 al giorno da computarsi dal 13 maggio 2019 al 3 settembre 2019 per un totale di euro 410,00; iii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 13 maggio 2019.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in via preliminare occorre eccepire l’inammissibilità delle domande avanzate dall’utente in quanto l’istanza così formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. Per quanto riguarda la descrizione dei fatti oggetto della domanda, l’istante ha esposto i fatti in maniera confusionaria e generica, confondendo le fatture del numero fisso con quelle del contratto mobile, inserendo anche lagnanze sulle quali non è esperito il tentativo di conciliazione (spese di spedizione e consegna elenchi telefonici), per le quali si eccepisce altresì l’improcedibilità. A corredo della sua descrizione dei fatti, controparte non produce alcunchè: né il contratto sottoscritto con TIM, né il contratto sottoscritto con l’altro operatore e nè tantomeno eventuali reclami. In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che la sig.ra Ongaro ha formulato un’istanza priva di elementi precisi e dettagliati e, non producendo agli atti alcuna documentazione, non è possibile ricostruire in modo

preciso e circostanziato la questione controversa. In ogni caso, ferma l'eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso. Quanto alla migrazione verso OLO della linea fissa, si evidenzia che l'utenza risulta uscita da TIM in data 4 settembre 2019 con ordinativo emesso da WIND in data 23 agosto 2019 e che in ogni caso la competenza funzionale in materia spetta all'AGCOM. Si precisa che l'UG 135586 non contiene doglianze relative al contratto mobile e che pertanto eventuali contestazioni relative alla linea n. 3357041xxx sono improcedibili. Si fa presente che per la linea fissa è imputabile all'utente una morosità di euro 132,33. Tanto ciò premesso, si richiede che la domanda venga rigettata in quanto infondata in fatto e in diritto”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, deve ritenersi fondata l'eccezione di rito sollevata dall'operatore in ordine all'inammissibilità delle richieste inerenti all'utenza di rete mobile n. 3357041xxx atteso che le stesse sono ultronee rispetto al petitum oggetto di conciliazione. Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso e/o di storno di tutti importi allo stato insoluti deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società TIM S.p.A. a fronte di un servizio non più usufruito, poiché disdettato dall'istante per il passaggio ad altro operatore (WIND Tre) avvenuto in data 3 settembre 2019. La suddetta richiesta, da ritenersi accoglibile, deve interessare tutti gli importi fatturati a far data dal 4 settembre 2019, in considerazione dell'effettiva dismissione di tutti i servizi per effetto dell'espletamento della procedura di migrazione. Peraltro, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale, la società TIM S.p.A. ha confermato l'avvenuto trasferimento della risorsa numerica in data 3 settembre 2019, come dedotto in memoria e riportato supra. Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per ritardata cessazione contrattuale, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Parimenti, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, deve ritenersi non accoglibile, in quanto dall'espletata istruttoria non è emersa alcuna responsabilità dell'operatore TIM in merito alle doglianze asserite dalla parte istante. Al riguardo, va precisato che l'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, prevede, in materia di risposta ai reclami, che “l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati”. Nel caso di specie, invero, dalla disamina della documentazione allegata agli atti, si rileva che l'operatore, a fronte del reclamo formulato dall'istante in data 13 maggio 2019 a mezzo PEC, contenente la richiesta di rimborso dell'importo di euro 7,26 iva esclusa avanzata in concomitanza con la richiesta di recesso contrattuale, ha adottato il provvedimento soddisfacente, ossia il rimborso dell'importo contestato. Da ciò, si evince, altresì, che l'operatore ha assunto una condotta conforme alle disposizioni della Carta dei servizi della società TIM che, in materia di tempi di evasione dei reclami, prevede un termine di 45 giorni. Nel caso di specie, va rilevato che, in linea con le disposizioni in materia di indennizzo automatico di cui all'articolo 3, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, la società TIM S.p.A. ha provveduto, in data 8 luglio 2019, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi i 45 giorni dalla contestazione all'accredito dell'importo di euro 7,26, come si evince dalla fattura n. 8Z00466594 dell'importo di euro 117,30 allegata in copia dall'istante medesimo nel relativo fascicolo documentale; pertanto, l'espletamento di tale rimborso, quale misura soddisfacente, esonera la società medesima dal fornire riscontro scritto, in ragione del comportamento per facta concludentia.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/11/2019, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0258305xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a far data dal 4 settembre 2019, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore  
Enrico Maria Cotugno