

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/89392/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 26/02/2019 acquisita con protocollo N. 0083745 del 27/02/2019

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:

Parte ricorrente contesta la ritardata cessazione della linea telefonica fissa n. XXXXXXXXX-Tipo di contratto: Privato- e pertanto chiede l' annullamento di tutte le fatture emesse dopo la raccomandata a/r del 07/12/2017 con la quale ha chiesto la cessazione dell'utenza in argomento. Per quanto rappresentato ha chiesto un indennizzo e le spese di procedura per un totale di euro 1500.00

Parte convenuta, in riferimento alla presente istanza di definizione, rappresenta che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l’utenza in contestazione risulta cessata in data 30.06.18. A seguito della ritardata cessazione la società convenuta ha predisposto come da normativa vigente lo storno di tutte le fatture successive al 08.12.17, ma sono rimasti scoperti i conti di Settembre /Novembre/Dicembre per un totale di € 479,27, interamente dovuti in quanto precedenti alla richiesta di disdetta del 07.12.17. La convenuta evidenzia che non è possibile imputare ad essa nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell’utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto precedenti alla richiesta di disdetta, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d’utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall’altra l’obbligazione dell’utente al pagamento delle utilità godute. Altresì evidenzia che dalla documentazione in atti, non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta per le doglianze de quo, né tantomeno in merito ad errori di fatturazione. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali reclami telefonici La

società convenuta, alla luce di quanto rappresentato ed atteso quanto ha già corrisposto sostiene che non vi sono inadempimenti contrattuali e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e ne chiede il rigetto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito specificate. Andando a ricostruire i fatti, si rileva che parte attorea ha richiesto la cessazione dell'utenza con raccomandata A/R del 07.12.17 e che la convenuta avrebbe dovuto lavorare la richiesta entro gg.30 dall'istanza mentre l'utenza in contestazione è stata cessata in data 30.06.18. Orbene per ritardata cessazione linea all'istante non spetta nessun tipo di indennizzo in quanto tale disservizio non è contemplato dalla normativa vigente ma atteso che vi è stato un ritardo nella lavorazione della richiesta di cessazione dell'utenza si ritiene che abbia il diritto ad avere riconosciuto lo storno delle fatture dalla data di efficacia della richiesta sino alla chiusura della posizione amministrativa al netto di eventuali NDC emesse con conseguenziale aggiornamento della posizione debitoria. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata da diverse delibere/determine AGCOM e dei Corecom le quali hanno asserito che, in caso di ritardata cessazione linea, 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. Nessun altro indennizzo può essere preso in esame atteso che la richiesta dell'istante è vaga ed indeterminata. Con riferimento alla nota depositata in atti, datata 20.09.2018 che l'istante qualifica come reclamo, senza entrare nel merito del contenuto, si rileva che essa è stata elaborata tardivamente ben dopo tre mesi dalla cessazione dell'utenza e quindi non viene presa in esame. Infine, per quanto concerne la richiesta delle spese di procedura, si ritiene equo disporre la compensazione delle spese, atteso che la procedura online è gratuita e non è data evidenza di spese ulteriori

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/02/2019, è tenuta a stornare, per l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX con il GU14 n.89392/2019, dall'insoluto in essere sull'utenza oggetto del presente contenzioso, gli importi fatturati dalla data di efficacia della richiesta di cessazione dell'utenza sino alla chiusura della posizione amministrativa al netto delle NDC emesse con conseguenziale aggiornamento della posizione debitoria Ogni ulteriore richiesta è rigettata

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.

Il direttore
Francesco Di Chiara