

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/7472/2018

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 Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblée 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" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 18/08/2018 acquisita con protocollo N. 0087134 del 18/08/2018

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:

L’istante, in qualità di erede dell’utente sig. XXXX XXXX, intestatario dell’utenza fissa n. XXXXXXXXXXXX ha lamentato, nei confronti di TIM S.p.A., il ritardo nella gestione della richiesta di disattivazione della predetta utenza, formalizzata a seguito del decesso dell’utente. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue: In data 10/06/2017, in seguito alla morte del padre, XXXX XXXX, avvenuta il 22/05/2017, ha inviato alla TIM disdetta dell’utenza XXXXXXXXXXXX, tramite raccomandata, ricevuta dall’operatore il 15/06/2017; La Telecom non ha interrotto la linea ma ha continuato ad emettere fatture; In data 10/08/2017 è stata nuovamente comunicata la disdetta tramite fax; in data 16/11/2017 è stato inviato un reclamo tramite fax; Gli operatori del 187 rassicuravano del buon esito della disdetta, ma oltre alle fatture, dal mese di ottobre 2017, sono cominciate ad arrivare insistenti telefonate vessatorie da parte di una società di recupero crediti; La linea è stata attiva fino alla fine del mese di giugno 2018, disattivata solo in seguito all'intervento di un patrocinatore legale; Con lettera del 25/06/2018 la TIM ha comunicato di aver provveduto allo storno delle fatture emesse successivamente alla ricezione della disdetta, e che era dovuta solo la somma di euro 65,19 per la fattura precedente e per il contributo di disattivazione. In base a tali premesse, l’istante, in sintesi, ha richiesto nei confronti dell’operatore: 1) Indennizzo per attivazione servizi non richiesti, dal 15/07/2017 al 30/06/2018, euro 1.750,00; 2) Indennizzo per la mancata gestione del reclamo e per i disagi subiti attraverso le telefonate insistenti da parte della società di recupero crediti, euro 500,00; 3) Rimborso spese per la procedura, euro 600,00. In sede di replica, alle difese svolte da TIM, l’istante ha contestato le argomentazioni dell’operatore. L’operatore nella propria memoria difensiva asserisce, in sintesi, che, da verifiche effettuate nei sistemi Commerciali, è emerso che l’utenza in contestazione risulta

cessata in data 06.12.17. A seguito di tale cessazione, avvenuta in ritardo per un disallineamento tecnico, la società convenuta ha provveduto, come da normativa vigente, allo storno di tutte le fatture contenenti i canoni successivi alla richiesta di disdetta pertanto l'istante non ha diritto a nessun tipo di indennizzo. TIM precisa che all'istante non spetta nessun tipo di indennizzo per ritardata cessazione linea in quanto tale disservizio non è contemplato dalla normativa vigente.

Alla luce di quanto è emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato. Preliminarmente deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di liquidazione dell'indennizzo per i "disagi patiti a seguito delle telefonate insistenti da parte della società di recupero crediti", trattandosi di richiesta che sottende una pretesa risarcitoria e non indennitaria, come tale esulante dalla competenza dell'Agcom, e quindi dalla competenza di questo CoReCom, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS, essendo di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Nel merito l'Istante lamenta, il ritardo nella gestione della disdetta del contratto relativo all'utenza XXXXXXXXXXXX, intestata al padre XXXX XXXX, defunto il 22/05/2017. In ordine alla gestione della richiesta di disdetta contrattuale per decesso dell'utente, alla luce del corredo probatorio in atti, risulta confermato il ritardo lamentato dall'istante. Il contegno dell'operatore risulta inadempiente all'obbligo contrattuale di gestire entro il termine di 30 giorni la richiesta di disdetta contrattuale dell'istante. Il predetto contegno, infatti, è da ritenersi in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera Agcom n. 519/15/CONS, secondo il quale "[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". Pertanto la società TIM, ove non abbia già provveduto, è tenuta a stornare le fatture emesse in relazione al periodo successivo l'efficacia del recesso, 15/07/2017. Rispetto alla richiesta di cui al punto 1) Indennizzo per attivazione servizi non richiesti, la stessa non può trovare accoglimento, tenuto conto che il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'utente, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tale ultima ipotesi, l'Agcom ha già espresso il proprio orientamento circa la non equiparabilità con l'ipotesi di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, ai fini dell'applicazione dell'indennizzo previsto dall'art. 9 dell'allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente, la ratio della previsione di un indennizzo su tale ipotesi va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento. Per quanto attiene la richiesta dell'istante di cui al punto 2) in relazione all'indennizzo per la mancata gestione del reclamo la stessa deve essere accolta, tenuto conto che al reclamo del 16/11/2017, l'operatore ha dato riscontro formale con lettera del 25/06/2018, quindi con 190 giorni di ritardo. Pertanto, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, allegato A alla delibera 347/18/CONS, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo nella misura massima prevista di euro 300,00. Infine, in relazione alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, di cui al punto 3), in assenza di spese documentate, si ritiene equo liquidare l'importo di euro 100,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/08/2018, è tenuta a , ove non abbia già provveduto, all'azzeramento dell'intera posizione debitoria maturata in relazione al periodo successivo il 15/07/2017 (data di efficacia del recesso) fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata a società di recupero crediti. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere in favore dell'istante: - euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, art. 12 comma 1, delibera 347/18/CONS; - euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura; 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