

DETERMINA Fascicolo n. GU14/256681/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX E. - TIM SpA (Kena mobile) IL****RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXX E., del 12/03/2020 acquisita con protocollo n. 0113124 del 12/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante, signora E. XXXXXX, ha lamentato: “In data 07/12/2018 l’istante inviava a mezzo raccomandata A/R all’operatore TIM formale richiesta di disdetta/recesso dal servizio telefonia + adsl fornito dall’operatore, nonostante ciò, l’operatore telefonico continuava ad emettere fatture a suo carico ...L’ Art. 1 comma 3 del decreto legge n. 7 del 2007 convertito in legge n. 40 del 2007 (cd. Decreto Bersani bis) ...riconosce all’utente il diritto di recedere, in ogni tempo, dal contratto in corso, con l’unico vincolo del rispetto del termine di preavviso non superiore a 30 giorni...Pertanto, l’operatore avrebbe

dovuto cessare la fornitura e sospendere conseguentemente conseguente l'emissione delle fatture entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni, termine cristallizzato peraltro nelle condizioni generali di contratto da esso stesso predisposte, dalla ricezione della comunicazione di recesso, ovvero entro il 07/01/2019; 6) ciò nonostante, la fornitura non veniva cessata; 7) Pertanto, l'operatore ha continuato ad erogare il servizio contro la volontà dell'utente emettendo altresì fatture relative ai periodi successivi alla data di efficacia del recesso precedentemente comunicato (ALL); 8) quindi, i costi addebitati in relazione alla fornitura del servizio illegittimamente erogato per il periodo successivo alla data di efficacia del recesso devono ritenersi non illegittimi e quindi non dovuti ; suddetto disagio veniva prontamente denunciato all'operatore attraverso numerose segnalazioni telefoniche al servizio clienti, senza tuttavia che ad essi seguisse alcun valido riscontro; 10) l'istante provvedeva altresì alla segnalazione in forma scritta (missiva inviata a mezzo PEC in data 29/05/2019), cui tuttavia non seguiva alcun riscontro...L'istante intende ottenere la declaratoria di inesistenza del rapporto contrattuale relativo all'utenza di cui al punto 1) del presente atto per intervenuto ed efficace recesso da parte dell'utente, lo storno delle fatture emesse dopo il termine di efficacia del recesso stesso (ovvero 30 dalla ricezione della missiva) e il conseguente rimborso degli eventuali importi corrisposti indebitamente, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla disciplina complessivamente afferente al caso di specie e ricavabile dalle delibere Agcom e Corecom applicabili". Sugli assunti premessi ha chiesto: "LO STORNO DELLE FATTURE EMESSE DOPO IL TERMINE DI EFFICACIA DEL RECESSO (07/01/2019); 4 - IL RIMBORSO DEGLI EVENTUALI IMPORTI CORRISPOSTI IN RELAZIONE A SUDETTE; - CONDANNARE l'operatore alla corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari un euro al giorno dalla data 29/05/2019 (DATA DI INVIO DEL RECLAMO), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00".

Si costituiva TIM SPA (Kena mobile) deducendo che: "Con riferimento alla controversia in oggetto, si eccepisce la mancata produzione in Conciliaweb della formale procura relativamente all'allegato denominato "Note" in cui compare come delegato l'Avv. Ferrara. Conseguentemente, si eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità del procedimento in esame per assenza nella Piattaforma della procura. Inoltre, non è riportata alcuna documentazione a suffragio di quanto richiesto in GU14, sia con riferimento ad importi asseritamente pagati e non dovuti e sia con riferimento al supposto reclamo per il quale a dire dell'Istante non è stata fornita risposta da TIM. Infatti, che la produzione documentale debba essere effettuata, con il GU14 al momento della istanza, a pena di inammissibilità, risulta chiaro dal terzo comma dell'art. 14 del Regolamento ("A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso") nonché dalla norma ivi richiamata, contenuta nel precedente art. 6 (che impone che nella istanza di conciliazione siano indicati i reclami ed i documenti allegati). Il Regolamento prevede che la istanza di cui all'art. 14 debba far riferimento al verbale, ai reclami ed agli altri documenti presentati in conciliazione perché si tratta, come ben scritto in detto articolo, di una istanza di definizione della controversia iniziata con la istanza che introduce il procedimento di conciliazione. Quello introdotto con il GU14 non è quindi un diverso grado della controversia ma è la stessa controversia di cui l'istante chiede la definizione nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Ciò spiega il motivo per cui in definizione le richieste non possono essere variate e all'organo giudicante debbano essere sottoposti, con il GU14, gli stessi documenti presentati in conciliazione. Con riferimento alla ritardata cessazione, si evidenzia che la linea 069588174 risulta disattivata in data 04/02/2019. Considerando che la richiesta di cessazione è stata ricevuta in data 17/12/2018, la lavorazione della medesima è avvenuta con un ritardo di 19 giorni, atteso che la carta servizi prevede 30 giorni per la cessazione della linea dalla data di ricezione della documentazione. La posizione debitoria della linea 069588174 è pari ad € 415,13 e non risulta restituito il modem. Inoltre, parte di tale morosità è antecedente alla data di richiesta di cessazione della linea e parte è dovuta perché non è stato restituito il modem. Si riporta nel seguito la situazione della morosità esistente sulla linea della Signora XXXXXX Alla luce di quanto detto, si chiede a codesto Corecom di rigettare in toto le illegittime richieste della signora XXXXXX che, nella parte relativa agli indennizzi/rimborsi per importo pari a 450 euro, appaiono in tutta evidenza estremamente generiche, non documentate e non provate".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione va affrontata l'eccezione sollevata dall'operatore di inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza per la mancata produzione

in Conciliaweb della formale procura relativamente all'allegato denominato "Note". L'eccezione è infondata, come emerge ictu oculi dalla documentazione in atti. Come attesta l'allegato 3 "Si dà atto che l'utente ha sottoscritto l'istanza tramite apposizione del codice di sicurezza trasmesso al relativo recapito. XXXXXXXX E. , 12/03/2020 17:16". Lo stesso operatore muove la contestazione solo in riferimento all'allegato note e non all'istanza. Nessuna norma impone la necessità di procure per gli allegati e, in ogni caso, le medesime contestazioni sono state formulate anche nell'istanza. Nel merito la richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente fornisce la prova (allegato 2) della disdetta ritualmente ricevuta il 14/12/18. L'operatore non contesta la disdetta. E', dunque, pacifico il recesso con efficacia dal 13/1/19. La sig.ra XXXXXXXX, pertanto ha diritto allo storno di tutte le fatture emesse con riferimento al periodo successivo al 13/1/19. Con la seconda richiesta l'utente invoca anche il rimborso degli eventuali importi corrisposti in relazione alle suddette. Tuttavia, onerato sul punto, non fornisce alcuna prova di avere effettuato pagamenti. Tale domanda, dunque, deve essere respinta. Deve, infine, essere respinta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, sporto in data 29/5/2019. Il reclamo è successivo alla cessazione del ciclo di fatturazione che, giusta fattura in atti, è del 7.2.2019. Lo stesso, pertanto, si palesa come tardivo e temerario e, pertanto, non indennizzabile. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con Delibera n.276/13/CONS dell'11 aprile 2013, appare equo liquidare in favore della parte istante l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), da porsi a carico del gestore, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti e delle difese svolte.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/03/2020, è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura. Spetta all'istante anche lo storno di tutte le fatture emesse dal gestore con riferimento al periodo successivo al 13/1/2019 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura o suo delegato
franca cardinali