



CORECOM Sicilia



DETERMINA Fascicolo n. GU14/272506/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - 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;

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”;

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’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 XXXXXXXXX, del 28/04/2020 acquisita con protocollo n. 0184915 del 28/04/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXXXXXXX (di seguito Istante), in relazione al servizio di telefonia fissa, XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento descrive i fatti come segue. “Si contestano, a far data dal 27 giugno 2017 e sino alla data di cessazione della linea, le somme ingiustamente addebitate per la riduzione del periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni, contrariamente a quanto previsto contrattualmente. Inoltre, in questi mesi, a seguito dei richiami e delle sanzioni perpetrate dell’Agcom e dall’Antitrust, che hanno obbligato il gestore a ricondurre l’offerta ad un periodo di fatturazione di 30 giorni, Telecom ha aumentato il costo dell’offerta in considerazione in un presunto adeguamento al periodo di fatturazione mensile. Inoltre si contesta

che a seguito della richiesta di recesso dal contratto di abbonamento del 10 aprile 2018 (e successive comunicazioni) Telecom ha provveduto a fatturare indebitamente dalla data di efficacia del recesso, giusta fattura n. RV02233909 scadenza 11 luglio 2018 di importo pari ad euro 54,57 che prevede altresì costi di disattivazione non giustificati. Si contesta a Telecom il pagamento della fattura n. RV02233909 per euro 54,57 poiché contiene altresì costi di disattivazione non giustificati in ordine all'utenza in oggetto che è da considerarsi cessata dal 10 aprile 2018, e contestualmente si richiede di provvedere al rimborso delle somme ingiustamente detratte in virtù della riduzione del periodo di fatturazione a 28 giorni a far data dal 27 giugno 2017, pari ad euro 100,00, e il rimborso delle somme già pagate a far data dalla data del recesso oltre al rimborso dell'anticipo conversazioni pagato al momento della conclusione del contratto pari ad euro 30,00, oltre al pagamento degli indennizzi previsti da Carta Servizi o dalle delibere Agcom, se queste più favorevoli, gli indennizzi per la ritardata cessazione dell'utenza in oggetto, gli indennizzi per mancata trasparenza contrattuale e per pratica commerciale scorretta in conseguenza della modifica del periodo di fatturazione a 28 giorni, nonché al pagamento delle spese di procedura. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti euro 5000”.

La società TIM S.p.A. (di seguito TIM o operatore) nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue. “In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza a causa della domanda dell'importo pari a 5000 euro senza specificarne il titolo e le motivazioni e non allegando alcuna prova documentale a sostegno della medesima esosa richiesta. Qualora il suddetto importo sia stato richiesto a titolo di risarcimento del danno, il Corecom non è competente a decidere per tale materia così come, espressamente, previsto dal regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni elettroniche art. 20 commi 4 e 5. Nel caso la richiesta dell'importo di 5000 euro sia stata formulata ad altro titolo non è supportata dalla documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto risulta formulata in modo apodittico senza fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito. Nel merito, si evidenzia che la linea telefonica XXXXXXXX è stata attivata il 21.11.1988 e cessata il 01.05.2018, utilizzando con il profilo Voce. Con riferimento al rimborso per i giorni erosi a seguito di fatturazione a 28 giorni, TIM pur essendo in attesa della sentenza del Consiglio di Stato a titolo meramente conciliativo, ai sensi della Delibera 269/18/CONS, si rappresenta che, dal computo effettuato sulla base di quanto prescritto dalla predetta Delibera, il rimborso, calcolato sulla base dei giorni erosi sul periodo Luglio/2017 – Marzo/2018, è pari a euro 12,20 (Iva inclusa) per 23 giorni erosi. Relativamente alla contestazione della fattura di Maggio/2018 n. RV02233909, si precisa che detta fattura emessa a Maggio 2018 scadeva il 18/06/2018 e non Luglio come riportato da controparte. Nella stessa è addebitato l'abbonamento “Voce” del mese di Aprile, interamente dovuto ed il costo di cessazione della linea di euro 35,18, anch'esso dovuto. Si rammenta che il costo di “disattivazione della linea” da Carta dei Servizi TIM è un costo dovuto per le attività che quest'ultima sostiene per la disattivazione della linea. Infine, nulla è dovuto all'istante a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto a seguito di richiesta di disdetta avanzata dall'Istante in data 10.04.2018, la linea è stata disattivata il 01.05.2018, in linea con l'art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento. Se ne deduce che per “facta concludentia” si è proceduto a soddisfare le richieste dell'istante. Alla luce di quanto detto, TIM richiede a Codesto Corecom il rigetto della parte di domanda relativa alla richiesta di 5000 euro e si dichiara disponibile in udienza a proporre 12 euro di rimborso per i giorni erosi a seguito di fatturazione a 28 giorni”.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare è d'obbligo evidenziare che ove la richiesta di euro 5.000 sottenda una richiesta di risarcimento danno la stessa deve dichiararsi inammissibile in quanto esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza del Corecom che, come è ormai noto, ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento, allegato A alla delibera 353/19/CONS, può, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5, del citato articolo del Regolamento. Sempre in via preliminare si rileva che l'istanza risulta scarna e non supportata da adeguata documentazione probatoria in relazione a tutte le richieste avanzate. Ciò posto, riguardo alla richiesta dell'istante di rimborso di quanto in eccedenza corrisposto in conseguenza del passaggio della fatturazione da

mensile a 28 giorni, la stessa è accolta pertanto l'operatore è tenuto alla restituzione degli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23.06.2017 fino alla cessazione della linea, non sono stati fruiti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile. In relazione alla asserita indebita fatturazione successiva alla efficacia del recesso, nella considerazione che la richiesta di recesso è stata inoltrata il 10.04.2018, così come dichiarato dall'istante e confermato dall'operatore, e tenuto conto che la risoluzione del contratto deve avvenire nel rispetto dei termini previsti dall'art. 1, legge n. 40/2007, ovvero entro il termine massimo di trenta giorni successivo alla richiesta di disdetta, quindi il 10.05.2018, si ritiene pertanto, in ossequio all'art. 8, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, che l'operatore sia tenuto allo storno di tutto quanto fatturato in relazione al periodo successivo al 10.05.2018, data di efficacia del recesso, fermo restando che l'istante sia comunque tenuto a pagare il corrispettivo del servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del servizio. L'istante è tenuto, inoltre, al pagamento dell'importo di euro 35,18 , IVA inclusa, a fronte dei costi sostenuti dall'operatore per le prestazioni di disattivazione così come previsto nelle condizioni generali di abbonamento TIM. L'operatore è comunque tenuto, al termine dell'abbonamento, a restituire la somma versata a titolo di "anticipo conversazioni", ove corrisposta dall'utente, fatta salva la facoltà dell'operatore di compensare in tutto o in parte l'importo con eventuali fatture insolute. Si rigettano le altre ulteriori richieste in quanto generiche e non supportate da adeguata documentazione probatoria, compresa la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 28/04/2020, è tenuta a la restituzione degli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23.06.2017 fino alla cessazione della linea, non sono stati fruiti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile. Tim SpA, è tenuta inoltre, allo storno di tutto quanto fatturato in relazione al periodo successivo alla data di efficacia del recesso, 10.05.2018, e a restituire la somma versata a titolo di "anticipo conversazioni", ove corrisposta dall'utente, fermo restando l'obbligo per l'utente al pagamento di quanto fruito prima dell'efficacia del recesso comprese le spese per disattivazione della linea.

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
Gianpaolo Simone