

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/194564/2019

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 Regioni 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 25/10/2019 acquisita con protocollo N. 0451566 del 28/10/2019

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 XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Tim S.p.a. la mancata lavorazione della disdetta dell’utenza di tipo privato XXXXXXXXX e la conseguenziale indebita fatturazione subita. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato di aver inviato nella data del 17/04/2017, a mezzo lettera raccomandata A/R, la richiesta di cessazione dell’utenza de qua, inopinatamente la TIM S.p.A. non dava seguito alla richiesta e proseguiva nell’indebita fatturazione che veniva più volte reclamata. In base a tali premesse l’istante ha richiesto quanto segue: 1) lo storno della fatturazione emessa dopo il recesso; 2) l’indennizzo per mancata risposta a reclamo del 27/11/2018. Controdeduzioni dell’istante: L’istante, a mezzo del proprio delegato, ha controdedotto a quanto asserito in memoria dalla società resistente ed ha affermato quanto segue. La consegna della prima raccomandata di disdetta è avvenuta nella data del 17/04/2018 e che solo ad Agosto l’operatore ha chiesto un’integrazione documentale. Integrazione che l’utente ha effettuato in data 30/08/2018 a mezzo pec. Altresì ha evidenziato che l’operatore non ha risposto ai reclami formulati dall’istante e che la missiva di risposta depositata in atti dalla Tim è priva della prova di consegna. Quindi ha insistito sulle richieste fatte.

L’operatore TIM S.p.A. di seguito TIM, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con l’ allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, in data 30.11.18 perviene nei sistemi Telecom la documentazione completa necessaria al fine di predisporre la cessazione della linea, che risulta cessata in data 15.12.18. Sul punto la società ha riportato testualmente quanto indicato all’art. 5 comma

3 allegato A della Delibera n. 664/06/CONS : “il cliente può recedere in qualunque momento dal servizio dandone comunicazione per iscritto all’indirizzo indicato sulla fattura, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia di un documento di identità in corso di validità del ‘intestatario dell’utenza in questione”. Inoltre e secondo l’art. 7 delle C.G.A. ha ribadito che,l’utente può recedere in qualunque momento dal servizio..... è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso, il costo di abbonamento al servizio relativo all’ultimo mese di utilizzo e i costi sostenuti da Telecom per le prestazioni di disattivazione” . Ha evidenziato che alcun reclamo è stato fatto dall’istante né in modo cartaceo né telefonico e che sull’utenza è presente una morosità pari ad euro 487,09. In relazione a quanto richiesto dall’istante la società ha asserito che per la fattispecie in questione, ritardata cessazione della linea telefonica, la normativa di riferimento non contempla alcun indennizzo. Pertanto ed alla luce di quanto sopra esposto, la Tim ha chiesto al Corecom il rigetto dell’istanza e di ogni richiesta di indennizzo e/o danni perché infondata, sia in fatto che in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. La controversia si fonda sulla ritardata lavorazione della richiesta di disdetta formulata dall’istante nella data del 10/04/2018 per la propria utenza di tipo privato XXXXXXXX. Orbene dalla disamina della documentazione in atti prodotta è risultato che le doglianze dell’istante risultano fondate. Difatti la società resistente a fronte della richiesta formulata dall’utente nella data del 10/04/2018 trasmessa a mezzo raccomandata A/R n. XXXXXXXX, e ricevuta dalla società resistente nella data del 17/04/2018, ha cessato l’utenza solo nella data del 14/12/2018, come da dichiarazione in memoria. Nella considerazione che l’operatore ha solamente asserito che il ritardo era imputabile ad una carente documentazione allegata dall’istante alla propria richiesta, ma non si è curato di depositare in atti alcuna documentazione probante, sarà tenuta allo storno della fatturazione emessa. In ragione di quanto sopra argomentato ed in accoglimento della richiesta di cui al punto 1), la Tim è tenuta allo storno di tutta la fatturazione emessa per l’utenza XXXXXXXX a far data dal 17/05/2018 ovvero, dal 30° giorno successivo, dal ricevimento della disdetta formulata dall’istante nella data del 10/04/2018 come da C.G.A. E’ bene precisare che per la fattispecie oggetto della presente controversia, come da orientamento AGCOM nelle proprie delibere (da ultima la Delibera 347/18/CONS) l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita 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 (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/ CIR), e pertanto all’istante sarà dovuto solo lo storno delle fatture. Inoltre ed atteso che l’utente ha depositato al fascicolo evidenza del pagamento della fattura n. RV00286304 del 04/01/2019 di euro 73.95, la società resistente è tenuta al rimborso delle predette somme al netto della somma di euro 49,00 relativo al “Costo disattivazione linea fibra“, in quanto dovuti dalla stessa, con conseguente regolarizzazione delle posizione contabile/amministrativa riferita all’utente ed è tenuta altresì, al ritiro della pratica di recupero crediti in atto, come da evidenza documentale depositata al fascicolo. Mentre non trova accoglimento la richiesta di cui al punto 2) atteso che al reclamo indicato dall’istante avente data 27/11/2018, l’operatore ha dato seguito per fare, avendo cessato l’utenza e la relativa fatturazione nella data del 15/12/2018, nei termini indicati dalla C.G.A. (30 giorni). Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’art. 20 comma 6 del Regolamento, l’importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l’istante si è avvalso, dell’assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 25/10/2019, è tenuta a stornare le fatture emesse a far data dal 17/05/2018 fino alla cessazione dell’utenza XXXXXXXX ed alla regolarizzazione delle posizione contabile/amministrativa riferita all’istante ed al ritiro della pratica di recupero crediti in atto, come meglio evidenziato nelle premesse. 2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì, a corrispondere all’istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, ed al rimborso delle somme pagate per la fattura n. RV00286304 del 04/01/2019, al netto del “Costo disattivazione linea fibra“, in quanto dovuti dall’istante. 3. La società TIM S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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