



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/124201/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx A. - 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 Sxxx A., del 17/05/2019 acquisita con protocollo n. 0212823 del 17/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante sig.ra Sxxx A. ha presentato in data 17/05/2019 l’istanza, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA, titolare di un contratto sull’utenza n. 0775xxxxxx con la società TIM, lamenta la fatturazione indebita per mancata lavorazione disdetta, nonché la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto

segue: - che in relazione all'utenza telefonica n. 0775xxxxx cessata al momento dell'attribuzione di un nuovo numero 0775xxxxx, ha inviato a mezzo raccomandata A/R del 20.08.2018, ricevuta in data 24.08.2018, formale disdetta dal contratto precedentemente stipulato relativo al n. 0775xxxxx. La nuova linea telefonica è stata attivata in data 01.09.2018 e nonostante la disdetta della vecchia linea telefonica 0775xxxxx TIM SpA ha provveduto ad emettere la fattura n. RN02790245 del 04.10.2018 per il periodo 01.09.2018 – 30.09.2018 e la fattura n. RN03170465 del 05.11.2018 per il periodo 01.09.2018 – 30.09.2018 e la fattura n. RN03170465 del 05.11.2018 per il periodo 01.10.2018 – 31.10.2018 relativo al numero 0775442526. L'istante ha chiesto l'annullamento della fattura n. RN02790245 del 04.10.2018 per il periodo 01.09.2018 – 30.09.2018 relativa alla linea telefonica 0775xxxxx, annullamento della fattura n. RN03170465 del 05.11.2018 per il periodo 01.10.2018 – 31.10.2018 relativa alla linea telefonica 0775xxxxx, restituzione della somma di € 48,03 portata nella fattura n. RN02790245 del 04.10.2018 e indennizzo di euro 1000,00. - che in data 13/05/2019, all'udienza di conciliazione le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

2. La posizione dell'operatore. L'operatore TIM SpA ha ritenuto infondato il risarcimento del danno, in quanto non supportate da una documentazione idonea a provare la data di effettiva trasmissione della richiesta di cessazione della linea telefonica. Soltanto in data 20 novembre 2018, la sig.ra Strambi Alessandra ha reclamato tramite Servizio Clienti 187 la mancata cessazione, richiesta tramite lettera raccomandata in data 20 agosto 2018 e TIM ha immediatamente provveduto all'emissione del corrispondente ordinativo, espletato in esenzione spese il successivo 22 novembre e delle note di credito a storno delle fatture n. RN02790245 e n. RN03170465. Tali importi sono stati utilizzati a copertura dell'insoluto esistente sulla predetta linea e sulla linea n. 0775xxxxx, residuando a favore della sig.ra Strambi Alessandra un importo pari a euro 18,42. In particolare, la ndc di € 48,03 a storno della fattura n. RN02790245 di pari importo è stata così riutilizzata: € 13,89 a copertura della fattura di pari importo settembre 2018 n. RN02453769, relativa alla linea n. 0775xxxxx di € 13,89, € 20,20 a copertura del conto novembre 2018 n. RN03162475 relativo alla linea n. 0775xxxxx, € 3,47 a copertura della fattura novembre 2018 n. RN03170465 di € 49,50 della linea 0775xxxxxxx, € 100,47 a rimborso. La ndc di € 32,87 è stata così riutilizzata: € 4,55 a copertura del conto febbraio 2019 n. RN00397129 di € 4,55, € 20,37 copertura del conto dicembre 2018 n. RN0354657 di € 20,37, € 7,95 a rimborso.
3. Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Per quanto concerne la richiesta di annullamento della fattura n. RN02790245 del 04.10.2018 per il periodo 01.09.2018 – 30.09.2018 relativa alla linea telefonica 0775xxxxx, annullamento della fattura n. RN03170465 del 05.11.2018 per il periodo 01.10.2018 – 31.10.2018 relativa alla linea telefonica 0775xxxxx, restituzione della somma di € 48,03 portata nella fattura n. RN02790245 del 04.10.2018, si rileva che il contegno dell'operatore, il quale – pur a fronte della contestata mancata fornitura del servizio – prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati. Nel caso di specie, l'operatore non ha dedotto, né tantomeno provato, che la fatturazione in questione sia giustificata dalla fornitura dei servizi sull'utenza n. 0775xxxxx, contestata dall'utente. Pertanto, la società TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno di tutta la fatturazione emessa in relazione all'utenza n. 0775xxxxx, con riferimento al periodo successivo alla data dell'interruzione del servizio fino a conclusione del ciclo di fatturazione e dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, è accoglibile, atteso che l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che “Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Parte resistente non risulta aver mai prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto appare legittima e giustificata la quantificazione di € 300,00, in quanto il calcolo pro die è superiore al tetto regolamentare. Nel caso di specie, considerato il comportamento processuale delle parti, appare equo liquidare le spese di procedura in € 50,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 17/05/2019, è tenuta a 1. stornare tutta la fatturazione emessa nel periodo successivo alla data dell'interruzione del servizio fino a conclusione del ciclo di fatturazione ed a versare la somma di € 300,00 ai sensi dell'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami, nonché la somma di € 50,00 quale spese di procedura. 2. La società TIM SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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
Roberto Rizzi

f.to