

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/134187/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX n.q. di erede della defunta XXXXXXXXX - 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 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 n.q. di erede della defunta XXXXXXXXX, del 10/06/2019 acquisita con protocollo N. 0251569 del 10/06/2019

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:

L'istante n.q. di erede, in sintesi, rappresenta che in data 13/07/2017, effettuava recesso dal contratto telefonico intestato alla defunta madre XXXXXXXXX, a mezzo raccomandata a/r. Tuttavia, decorsi i 30 giorni previsti per la cessazione dei servizi, Telecom continuava ad emettere abusiva fatturazione. Pertanto sporgeva profusi reclami senza sortire effetto alcuno. Solamente nel mese di Dicembre del 2017, un operatore call center le comunicava una rapida risoluzione della problematica previo invio di un documento di riconoscimento dell'istante; tale adempimento veniva immediatamente effettuato con l'invio a mezzo Fax del 11/12/2017 del documento mancante. L'utenza veniva dismessa solamente in data 14/12/2017, ma Tim non procedeva a stornare gli importi erroneamente addebitati. Ulteriore reclamo veniva pertanto inoltrato tramite fax del 22/01/2018 al fine di richiedere lo storno dell'ingiustificata fatturazione. L'Istante delegava l'associazione Unione dei Consumatori a rappresentarla e difenderla in ogni stato e grado della presente controversia. Per i fatti occorsi ha richiesto: 1) Indennizzo per mancata risposta al reclamo, dal 22/02/2018 ad oggi ( data di presentazione dell'istanza di definizione), per un totale di 474 giorni; 2) Annullamento delle morosità pendenti; 3) Rimborso per spese di procedura ed assistenza.

La convenuta TIM, in merito alla controversia che ci occupa, rappresenta che nei sistemi informatici è presente una richiesta di cessazione della linea in contestazione inviata in data 12.06.17 dall’erede per decesso dell’intestatario, ma la richiesta è priva del documento di riconoscimento del richiedente la cessazione. A seguito di retention, all’istante viene comunicato l’impossibilità di procedere alla cessazione per documentazione incompleta, invitandolo ad inviare il proprio documento di riconoscimento. L’istante ha perfezionato tale richiesta in data 12.12.17 e l’utenza risulta cessata in data 14.12.17. Dalla documentazione

in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete la mancata cessazione della linea. Parimenti, non risulta agli atti della convenuta alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici; Tim precisa che all'istante non spetterebbe, comunque, nessun tipo di indennizzo in quanto la ritardata cessazione della linea telefonica non è contemplato dalla normativa vigente e rappresenta che sull'utenza è presente una morosità pari ad € 166,27. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità che le possa essere addebitata, TIM chiede il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto. Parte istante ha depositato delle controdeduzioni alla memoria di TIM con le quali nel contestare le memorie della convenuta reitera le richieste formulate con l'istanza in argomento.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La ricorrente, con l'istanza che ci occupa, contesta la ritardata disattivazione dell'utenza telefonica n. XXXXXXXXX ed alla luce dell'istruttoria effettuata risulta confermato il ritardo lamentato nella gestione della richiesta di disdetta contrattuale, dell'utenza in argomento, per decesso dell'intestatario. La convenuta, in sintesi, nella memoria difensiva rappresenta di avere ricevuto 12.06.17 una richiesta di cessazione della linea in contestazione incompleta del documento di riconoscimento del richiedente necessario alla gestione dell'istanza e che solamente a seguito di retention viene comunicato all'istante l'impossibilità di procedere alla cessazione per documentazione incompleta, invitandolo ad inviare il proprio documento di riconoscimento. La ricorrente ha perfezionato tale richiesta in data 12.12.17 e l'utenza risulta cessata in data 14.12.17. ; dall'analisi dei fatti accaduti, il contegno dell'operatore risulta inadempiente all'obbligo contrattuale di gestire entro il termine di 30 giorni la richiesta di disdetta contrattuale inoltrata dalla parte attorea e non è rilevante che non siano stati effettuati reclami scritti indirizzati all'operatore concernete la mancata cessazione della linea in quanto il contegno della convenuta è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., nonché 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 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". Altresì, si rileva che la convenuta ha riportato in memoria un insoluto di € 166,27 ed in allegato ha inserito una tabella riepilogativa contabile "Estratto conto - Lista fatture" che riporta il numero di ogni singola fattura e le relative date di emissione e scadenza, senza però alcuna riferibilità alle voci di addebito. Pertanto, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio attestante la correttezza delle fatturazioni, la corrispondenza della gestione di contabilizzazione al volume di traffico effettivamente generato dall'utenze telefoniche oggetto della controversia in argomento fino alla cessazione della stessa, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società segnatamente. E dunque, per le considerazioni di cui sopra la richiesta di cui al sub 2) viene accolta ritenendo che l'istante abbia diritto allo storno degli importi fatturati dalla convenuta a far data dal 12.07.2017 ( data di efficacia della richiesta di cessazione) e sino alla chiusura del contratto con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utenza oggetto del presente contenzioso ed il ritiro, senza oneri per l'istante, dell'eventuale pratica di recupero credito. Con riferimento alla richiesta di cui al sub 1) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, inviato alla convenuta in data 22.01.2018, la domanda viene accolta; risulta incontestato che la convenuta abbia ricevuto detto reclamo e che lo abbia riscontrato entro il termine previsto, tuttavia le risposte date non possono ritenersi né esaustive né adeguatamente motivate ai sensi di quanto disposto della delibera 179/03/CSP, e pertanto detto reclamo viene ritenuto non riscontrato e va riconosciuto all'istante l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui all'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, dal 22.02.2018 ( già detratti i 30 giorni utili alla risposta), fino al deposito dell'istanza di definizione avvenuto in data 10.06.2019 (non essendosi svolta l'udienza di conciliazione) per un totale di giorni 474; detto indennizzo tenuto conto che il perdurare del tempo ha comportato il superamento del limite massimo indennizzabile, viene liquidato nella misura massima pari a euro 300,00. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, di cui alla richiesta sub 3) tenuto conto del comportamento della convenuta appare equo liquidare in favore della parte istante, l'importo di euro 25,00.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 10/06/2019, è tenuta a stornare, per l'istanza presentata dalla sig.ra XXXXXXXXX con il GU14 n. 134187/2019, gli importi fatturati a far data dal 12.07.2017 ( data di efficacia della richiesta di cessazione) e sino alla chiusura del contratto con regolarizzazione della

posizione amministrativa-contabile dell'utenza oggetto del presente contenzioso ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero credito. Ancora la convenuta è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 25,00 (cento/00) per le spese di procedura nonché a corrispondere allo stesso, a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, la somma di € 300,00. Ogni ulteriore richiesta è rigettata

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