

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/131504/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA 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 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 XXXXXXXXX, del 04/06/2019 acquisita con protocollo N. 0240638 del 04/06/2019

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 in sintesi ha rappresentato che, avendo ricevuto comunicazione da TIM di variazione unilaterale del contratto, in data 30 marzo 2018 ha inviato alla TIM una pec per disdetta e cessazione definitiva dell'utenza n. XXXXXXXXX ai sensi dell'art. 70 comma 4 del codice delle comunicazioni elettroniche ma, il gestore convenuto non ha lavorato la richiesta di disdetta. Il 16 aprile 2018 ha inoltrato un reclamo via pec per la mancata cessazione dell'utenza sopra indicata: nessun riscontro ed il gestore ha continuato a fatturare servizi non più richiesti per tanti mesi, attivando addirittura una procedura di recupero crediti, incurante della regolare disdetta inviata via pec. Per quanto accaduto ha richiesto nota di credito delle fatture emesse dopo la disdetta, più euro 300 per la mancata risposta ai reclami ed euro 300 per la fatturazione di servizi non richiesti.

La convenuta in sintesi, con memoria regolarmente depositata in atti, rappresenta che ai loro sistemi non è presente nessuna comunicazione scritta in merito alla richiesta di recesso dell'utenza oggetto della controversia che ci occupa ed evidenzia che l’istante agli atti deposita una e-mail inviata priva del contenuto della stessa e mancante della ricevuta di consegna ed altresì precisa che comunque una richiesta di recesso per non accettazione delle modifiche contrattuali inviata a mezzo pec non può essere considerata valida, in quanto con la comunicazione di variazione contrattuale inviata all’utente con la fattura n. RV00280541 erano previste le modalità e i tempi per recedere dal contratto, nelle quali non viene menzionata l’invio a mezzo pec. L’utente non ha mai perfezionato tale richiesta per cui l’utenza è rimasta attiva ed ha continuato la fatturazione sino alla cessazione per morosità avvenuta in data 25.10.18. Ancora, asserisce che 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 alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Premesso che non viene accolta l'eccezione sollevata dalla convenuta secondo la quale la richiesta di recesso non può essere considerata valida se inviata con Pec, in quanto un messaggio di posta elettronica certificata, con i documenti allegati, ha lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento. Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. A fronte della trasmissione della richiesta di disdetta riferita all'utenza XXXXXXXXX inviata tramite posta certificata in data 31.03.2018, Tim avrebbe dovuto provvedere alla cessazione del contratto ed alla disattivazione dell'utenza medesima entro i successivi 30 giorni dalla ricezione della richiesta. Appurato, dunque, che dalla documentazione in atti non risulta che la convenuta abbia dato seguito tempestivamente alla richiesta di recesso, ne consegue che l'istante ha diritto a vedersi annullate tutte le fatture, relative all'utenza oggetto della controversia in argomento, emesse successivamente alla data del 30.04.2018 e per l'effetto provvedere a rimborsare/stornare gli importi fatturati fino a conclusione del ciclo di fatturazione atteso anche che la convenuta non ha provato che l'utenza sia stata utilizzata; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Riguardo la richiesta di indennizzo così come avanzata dall'istante si esprimono le seguenti considerazioni. La ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo. Come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom in linea con la consolidata giurisprudenza Agcom, con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. Ne consegue quindi che la richiesta di indennizzo di euro 300,00 per fatturazione di servizi non richiesti, non può in nessun modo essere accolta. Neanche la richiesta di indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta a reclamo può essere accolta: parte attorea asserisce di avere effettuato reclamo con pec in data 16.04.2018 ma nessun documento ha depositato in atti a prova di quanto affermato.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/06/2019, è tenuta a stornare/rimborsare, per l'istanza presentata dal sig.ra XXXXXXXXX con il GU14 n.131504/2019 e per le motivazioni riportate in premessa, gli importi fatturati dalla data di efficacia della richiesta di cessazione dell'utenza sino alla chiusura della posizione amministrativa al netto di eventuali NDC emesse con conseguenziale aggiornamento della posizione debitoria e ritiro della pratica da società di recupero credito in esenzione spese per l'istante. 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