

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/117308/2019

**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 02/05/2019 acquisita con protocollo N. 0188233 del 02/05/2019

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:

Il ricorrente, lamenta la mancata disattivazione dell’utenza telefonica n. XXXXXXXXXXXX intestata a XXXXXXXXXXXX deceduta nel mese di agosto 2018 , e rappresenta in sintesi che in data 14.11.2018, in data 11.12.2018 ed in data 16.01.2019 veniva richiesta al gestore TIM la cessazione della linea dell'utenza sopra indicata. Il gestore oltre a non aver dato seguito alle richieste inviate via Pec, da una persona appositamente delegata, ha addirittura attivato delle promozioni non richieste sull'utenza de quo. Per quanto accaduto richiede: 1) la restituzione delle somme indebitamente pagate a decorrere dalla prima disdetta del 14.11.2018; 2) un rimborso omnicomprendente di 100 euro per i disagi causati; 3) la cessazione della linea e della fatturazione atteso che la convenuta continua a fatturare.

La convenuta in riferimento alla presente istanza di definizione, in sintesi, rileva in via preliminare che l’utenza in contestazione è attiva a nome della Sig.ra XXXXXXXXXXXX e rappresenta che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso di Telecom Italia, sono state riscontrate due richieste inviate da un soggetto terzo, che non è né l’istante né l’intestatario dell’utenza telefonica, e che le comunicazioni inviate sono risultate prive di elementi, come ad esempio il documento di identità del richiedente la disdetta, il certificato di morte del titolare della linea telefonica, elementi quest’ultimi necessari per consentire di poter espletare la cessazione della linea. Comunque, riferisce che l’istante è stato contattato ed informato della necessità di invio dei documenti mancanti, i quali non risultano mai pervenuti a Telecom, per cui l’utenza è rimasta attiva generando fatture nelle quali è presente regolare traffico telefonico, attestante la funzionalità della linea da parte dell’istante. Non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati all’operatore concernente la mancata cessazione della linea telefonica. E’ evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell’utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici,

oltretutto mai reclamati, ed in cui è presente traffico, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali. Per quanto rappresentato chiede di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Premesso che nessuna documentazione è stata depositata in atti a supporto di quanto rappresentato nell'istanza, alla luce dell'istruttoria che è stato possibile effettuare, risulta confermato il ritardo lamentato dall'istante nella gestione della richiesta di disdetta contrattuale per decesso dell'utente. La convenuta, in sintesi, nella memoria difensiva rappresenta di avere ricevuto due richieste incomplete nella documentazione da allegare all'istanza ed ha prodotto copia di una lettera, datata 13.02.2019 di riscontro ad una segnalazione del 24.01.2019 che verosimilmente sarà stata la richiesta di chiusura utenza del 16.01.2019, con la quale ha rappresentato la carenza documentale della richiesta che risultava incompleta del documento di riconoscimento del richiedente necessario alla sua gestione ma, detto riscontro è stato inviato all'indirizzo di fatturazione dell'utente deceduto e non al mittente della richiesta e pertanto si ritiene non valida prova di riscontro e far data dal 16.02.2019 (trenta giorni dopo l'invio della richiesta) 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 ed altresì 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". Per le considerazioni di cui sopra si dispone il parziale accoglimento delle richieste dell'istante nei seguenti termini; con riferimento alla richiesta di cui al sub 1) ed in favor utentis, si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso di quanto pagato o allo storno dell'insoluto degli importi fatturati dalla convenuta a far data dal 16.02.2019 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. La richiesta di cui al sub 2) non viene accolta in quanto l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica ai sensi di quanto previsto dal Regolamento sugli indennizzi , delle fattispecie tipizzate) bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno , il cui risarcimento è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non del Corecom. Per quanto attiene alla richiesta di cui al sub 3) qualora la richiesta non risultasse superata, la convenuta è tenuta a chiudere il contratto relativo all'utenza oggetto della presente controversia ed a stoppare la relativa fatturazione.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/05/2019, è tenuta a rimborsare /stornare, per il GU14/117308/2019 presentato dal sig. XXXXXXXX, gli importi fatturati nei termini di cui in motivazione ed, qualora la richiesta dell'istante non risultasse superata, a chiudere il contratto relativo all'utenza oggetto della presente controversia ed a stoppare la relativa fatturazione . 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