

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/274663/2020

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 05/05/2020 acquisita con protocollo n. 0193090 del 05/05/2020

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 di avere stipulato con la convenuta azienda un contratto telefonico per l'utenza XXXXXXXXX al quale era associato un abbonamento denominato Tim Smart Fibra + 200 con pagamento rateale mensile di un modem smart plus, di un iphon e di un televisore. In data 9.7.2018 ha inviato con raccomandata A/R formale richiesta di cessazione della sopra citata utenza telefonica: detta operazione, ha asserito il ricorrente, era stata suggerita dalla stessa Tim che, al fine di poter attivare nello stesso immobile di via IV Novembre n.14 una nuova offerta, richiedeva il cambio della linea telefonica, del numero dell’utenza e la stipula di un nuovo contratto in abbonamento mensile con un numero di telefono diverso. In data 6.7.2018 un tecnico per conto della convenuta provvedeva a cessare la linea telefonica XXXXXXXXX e ad attivare, nella medesima abitazione dell'istante, una nuova utenza con numero XXXXXXXXX intestata ad altro soggetto con egli convivente. Nonostante ciò, parte attorea, ha rappresentato di avere continuato a ricevere fatture relative al contratto disdetto e all’utenza telefonica cessata ed ha asserito di avere provveduto a diffidare più volte la Tim per tale disservizio . Ha rappresentato che la sera del 12 gennaio 2018 è stato contattato telefonicamente da un operatore della TIM il quale, dopo avere ascoltato le sue ragioni, lo ha rassicurato sul fatto che il contratto originariamente sottoscritto, che prevedeva il pagamento rateale mensile per l'acquisto di un modem smart plus, di un iphon e di un televisore, sarebbe stato trasportato sulla nuova utenza telefonica attivata presso lo stesso immobile a nome del nuovo utente . Ciò non è mai accaduto e pochi giorni dopo, ha ricevuto la fattura n. RV00963800, relativa all’utenza cessata n. XXXXXXXXX, di €. 869,36, per il periodo di gennaio 2019, con la quale la TIM richiedeva il pagamento in un’unica soluzione delle rimanenti n°33 rate dello smart modem plus, delle 39 rate dell’iphone e delle 26 rate per l'acquisto del televisore, assolutamente in spregio dell’accordo che aveva previsto, per detti apparati, il pagamento rateale con addebito sul conto telefonico: tali costi

dovevano essere trasportati sulla nuova utenza n. XXXXXXXX sulla quale, invece, è stata attivata l'offerta "Chi è" mai richiesta. Altresì, il ricorrente ha rappresentato, di essersi ritrovato con una doppia fatturazione, relativa ad entrambi i numeri di telefono, che non potevano essere entrambi attivi all'interno della stessa abitazione e che sulla nuova utenza telefonica non sussistono morosità, avendo sempre provveduto al pagamento delle bollette. Per i fatti accaduti ha richiesto: 1) dare seguito all'offerta, Tim Smart Fibra + 200 con pagamento rateale mensile del modem smart plus, del iphon e del televisore, già attiva sulla linea telefonica disdettata ed ha richiesto l'attivazione della medesima offerta sul nuovo numero attivato nella sua abitazione essendo questa la volontà dell'istante e della intestataria dell'utenza telefonica n. XXXXXXXX; 2) annullamento delle seguenti fatture: Fattura n. RV03639449 di €. 72,45 per il periodo 1.7.2018/31.7.2018 emessa in data 7.8.2018; Fattura n. RV04419851 emessa in data 4.9.2018 per il periodo agosto 2018 dell'importo di €. 72,38; Fattura n. RV05812940 del 5.11.2018 dell'importo di €. 71,95; Fattura n. RV00963800, di €. 869,36, per il periodo di gennaio 2019; 3) indennizzo di cui all' art. 4 del Regolamento per ritardo attivazione dei servizi richiesti pari ad €. 7,50 per ogni giorno di ritardo, ovvero dal luglio 2018 per cui chiede in misura forfettaria ed inferiore al dovuto, la somma di €. 2.000,00; 4) indennizzo di cui all' art. 12 per mancata risposta ai reclami, pari ad €. 300,00; 5) indennizzo di cui all' art. 9 per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, pari a 5 euro al giorno, ovvero dal luglio 2018 per cui si chiede in misura forfettaria ed inferiore al dovuto, la somma di €. 2.000,00.

Parte convenuta relativamente all'utenza telefonica n. XXXXXXXX ha depositato memoria difensiva in merito a quanto descritto dal ricorrente. Con detta memoria in sintesi ha rappresentato che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza in contestazione è rientrata in Telecom in data 12.02.2014 con il profilo Tutto. Successivamente l'istante ha acquistato un televisore Samsung Tv 28 Flat HD, consegnato in data 20.03.2017, in 48 rate da € 4,99/mese. In data 02.11.17 il ricorrente è passato a Tim Smart fibra + 200 con addebito Smart modem in 48 rate da € 2,49/mese. Tramite web consumer acquista iPhone APPLE 8 64G Space Grey MQ6G2QL/A consegnato in data 20/04/2018 con pagamento rateale in 48 da €.16,45. Il ricorrente ha inviato lettera di disdetta linea con data 09.07.2018 ma non ha allegato la copia del documento di identità. In data 26.08.2018 a mezzo web il cliente reclama la ricezione della fattura di agosto. Il 10.09.2018 il reclamo risulta lavorato, chiuso come non fondato a causa della documentazione incompleta e risulta inviato riscontro scritto. L'utenza risulta cessata a Gennaio 2019 e sono state emesse ndc sulle fatture da agosto 2018 a gennaio 2019 di quanto non dovuto e ad eccezione dei pagamenti rateali in corso. Per quanto riguarda la fattura n.RV00963800 del 04/02/2019 di € 869,36 ha dedotto che risulta essere legittima in quanto contiene tutte le rate a scadere dei prodotti acquistati dall'istante. Per quanto riguarda la mancata rateizzazione richiesta dal ricorrente ritiene che a seguito di cessazione della linea con disdetta del numero decada anche la rateizzazione che era stata accordata su tale numero, in quanto non è possibile caricare una rateizzazione su altro numero ed in particolar modo su CF diverso. Evidenzia che sulla posizione amministrativa è presente una morosità di euro 1.057,60 considerando il periodo da quando l'utenza è rientrata in Tim (febbraio 2014) fino alla cessazione avvenuta a gennaio 2019. Per quanto descritto, e documentato a parere della convenuta l'istanza che ci occupa è infondata, avendo già predisposto (per la ritardata cessazione della linea) lo storno delle fatture emesse (tranne le rate addebitate dei prodotti) e nulla spetta all'istante per la ritardata cessazione della linea telefonica non essendo contemplato dalla normativa vigente alcun indennizzo per la fattispecie in argomento e ciò è stato acclarato anche da diverse delibere AGCOM In merito alla rate addebitate, ha ribadito che, esse risultano essere dovute, in quanto la rateizzazione effettuata su una determinata utenza cessa al momento della cessazione delle stessa e non può essere trasferita su altra utenza telefonica, e per di più nel caso di specie, su diverso codice fiscale. Alla luce di quanto rappresentato ha chiesto il rigetto delle richieste dedotte nell'istanza. PARTE ATTOREA ha depositato delle controdeduzioni alla memoria della convenuta contestando quanto da essa dedotto ed ha insistito nelle richieste.

Premesso che la presente istanza viene presa in esame e definita per i disservizi sull'utenza XXXXXXXX intestata al sig. Calcara Francesco che ha avviato il presente procedimento e che lo stesso istante non ha fornito prova documentale del fatto che la cessazione della linea sia avvenuta esclusivamente per esplicita richiesta della Tim al fine di usufruire di un'offerta vantaggiosa. Premesso che la volontà espressa dall'utente al momento dell'adesione ad un piano di rateizzazione di un servizio o di un prodotto debba intendersi confermata fino al momento in cui l'utente decide di modificare quanto precedentemente espresso in fase di adesione al piano di rateizzazione e pertanto l'operatore deve sempre permettere all' utente di decidere se pagare le rate

restanti in un'unica soluzione o meno, in modo tale da non limitare il diritto di recesso dell'utente. Premesso quanto sopra, alla luce dell'istruttoria effettuata, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta di cui al sub 1) e la richiesta di cui al sub 2), trattate contemporaneamente, vengono parzialmente accolte. L'istante lamenta di avere ricevuto, a seguito di recesso, la fattura n.RV00963800 del 04/02/2019 con una maxi-rata ammontante ad euro € 869,36 comprensiva di tutte le restanti rate mensili a scadere dei prodotti acquistati e chiede di poter continuare a pagare a rate sul nuovo numero XXXXXXXX intestato ad altro soggetto con egli convivente; nel merito rileva che, nella fattispecie che ci occupa, dalla documentazione depositata in atti si evince solamente che la vendita dei prodotti in argomento è stata fatta a rate e che l'istante era tenuto per ogni prodotto acquistato a corrispondere il relativo costo secondo il piano rateale concordato. Ebbene, assodato che in caso di recesso o trasferimento dell'utenza, nel caso di pagamenti rateali in corso per l'acquisto di un prodotto (smartphone, tablet ecc.), al cliente deve essere sempre garantita la facoltà di mantenere la rateizzazione fino alla scadenza del contratto di vendita e che dalla documentazione depositata al fascicolo si evince che l'addebito dei costi per i prodotti acquistati avveniva ratealmente, si ritiene che, tale forma di pagamento dev'essere mantenuta sino al saldo della somma dovuta dall'istante ma non è possibile caricare una rateizzazione su una utenza intestata ad un soggetto diverso dal debitore e per quanto esplicito si fa obbligo all'operatore convenuto di concordare con l'istante il metodo di pagamento delle rate in argomento (bollettino postale, addebito su conto corrente ecc...) e di stornare la fattura n.RV00963800 del 04/02/2019 per euro € 869,36. Viene rigettata la richiesta di annullamento delle fatture emesse dalla convenuta da agosto 2018 a gennaio 2019 per le motivazioni che seguono. L'istante in data 9.7.2018 ha inviato con raccomandata A/R formale richiesta di cessazione della utenza telefonica a lui intestata ed ha asserito che in data 6.7.2018 un tecnico per conto della convenuta provvedeva a cessare la linea telefonica in argomento ma, per quanto dedotto dalla stessa convenuta, detta utenza risulta cessata a Gennaio 2019; 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: 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". Pertanto si ritiene che l'istante non abbia diritto all'annullamento della fatturazione ma allo storno degli importi fatturati dalla convenuta a far data dal 09.08.2018 (data di efficacia della richiesta di cessazione) e sino alla chiusura del contratto, al netto di eventuali note di credito emesse e ad eccezione dei pagamenti rateali in corso che erano dovuti. Per tutto quanto sopra esplicitato la convenuta è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa-contabile dell'utenza oggetto del presente contenzioso nonché a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica da società di recupero del credito al fine di effettuare il ricalcolo della posizione debitoria dell'istante. Le richieste di cui al sub 3) e sub 5), trattate contemporaneamente, vengono rigettate; sull'utenza oggetto della controversia che ci occupa gli indennizzi richiesti non possono essere riconosciuti in quanto dall'istruttoria effettuata, non si rileva che vi sia stato un ritardo nell'attivazione di servizi richiesti e non vi è stata attivazione di un profilo tariffario non richiesto, ma vi è stato un ritardo nella cessazione dell'utenza e, per quanto è stato acclarato da diverse delibere AGCOM, per il disservizio de quo non è contemplato dalla normativa vigente alcun indennizzo ma è previsto solamente lo storno delle fatture emesse così come è stato sopra disposto. La richiesta di cui al sub 4) dell' indennizzo di cui all' art. 12 per mancata risposta ai reclami viene accolta. Parte attorea ha più volte inviato delle pec di reclamo, regolarmente accettate e consegnate alla convenuta, per avere ricevuto fatturazione inerente all'utenza che non era stata di fatto cessata nonostante la richiesta. La convenuta ha depositato copia di riscontro a reclami ma dette note non possono ritenersi valide prove di risposta in quanto, senza entrare nel merito del contenuto, non sono state depositate in atti evidenze di ricezione da parte del destinatario il quale ha rappresentato di non avere avuto riscontro alle pec di lamentele e pertanto i reclami vengono ritenuti non riscontrati ed il ricorrente ha diritto a conseguire un indennizzo ai sensi dell'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS; considerando riscontro al reclamo il primo momento utile con cui parte istante ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica e cioè il 30/04/2020 (data di udienza di conciliazione e ciò in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom) e

tenuto conto che il perdurare del tempo ha comportato il superamento del limite massimo indennizzabile, quanto richiesto viene liquidato nella misura massima pari a euro 300,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/05/2020, è tenuta a concordare con il sig. XXXXXXXX, per la controversia di cui al GU14/274663/2020 e per le motivazioni argomentate in premessa, il pagamento rateale del modem smart plus, del iphon e del televisore ed a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato per detti apparati, a far data dal 09.08.2018 (data di efficacia della richiesta di cessazione) e sino alla chiusura del contratto ed a stornare la fattura n.RV00963800 del 04/02/2019 per euro € 869,36. Altresì la convenuta è tenuta a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica dalla società di recupero del credito al fine di effettuare il ricalcolo della posizione debitoria dell'istante nei termini di cui in motivazione. Ed ancora TIM SpA (Kena mobile) è tenuta a corrispondere all'istante, per le ragioni sopra evidenziate, la somma di euro 300,00 per mancata risposta a reclamo ai sensi dell'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS. Ogni ulteriore richiesta è da intendere 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
Gianpaolo Simone