



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/434038/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ixxx exxx dxxx xxx xxx -
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 della società Ixxx exxx dxxx xxx xxx, del 16/06/2021 acquisita con protocollo n. 0269061 del 16/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società istante lamenta – con riferimento al contratto business identificato al codice 0999309494653 – che, a seguito dell’errata attivazione del profilo tariffario fibra 50 Mega, anziché fibra 30 Mega, alla società istante venivano addebitati costi esorbitanti, maggiori di quanto prospettati dall’Agente commerciale TIM e, comunque non dovuti. A seguito dell’invio di reclamo del 12.10.2017, l’istante riceveva riscontro a mezzo

del quale l'Operatore riconosceva il disguido e si impegnava all'emissione di note di credito per complessivi € 3.355,16 (iva esclusa) che tuttavia non venivano mai rimborsati e/o compensati. Di fronte al contestato disservizio, la società istante formalizzava disdetta dell'utenza interessata e riceveva fatturazione costi di cessazione che contesta. Premesso quanto sopra, l'utente richiede lo storno integrale dell'insoluto.

Con memoria difensiva di parte del 1.09.2021 si costituiva l'Operatore, il quale rilevava l'infondatezza della richiesta di storno degli importi addebitati a titolo di corrispettivi di recesso. In particolare, la TIM eccepiva che: "Parte istante lamenta genericamente anche il presunto illegittimo addebito dei corrispettivi di recesso per l'utenza oggetto del presente procedimento di definizione. Con riferimento a tale contestazione, è opportuno precisare che la Delibera Agcom n. 487/18/CONS riconosce espressamente la facoltà per l'operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore. Tra questi ultimi rientrano non solo i costi concretamente sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, ma anche la restituzione degli sconti in misura proporzionata al valore del contratto e alla durata residua dell'eventuale promozione, nonché il pagamento delle rate residue relative a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale. Ed infatti conformemente a quanto previsto nella Delibera 487/18/CONS nel caso di specie gli importi addebitati sono proporzionali agli sconti e all'offerta di cui l'istante usufruiva. Ad ogni buon conto, comunque, si deve rilevare che lo storno integrale degli insoluti invocato da controparte, non potrebbe essere disposto. L'esponente società ritiene opportuno rammentare in questa sede come l'esercizio del diritto di recesso/disdetta non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che quest'ultimo, a fronte di tale richiesta, sostiene dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire parzialmente. A ciò si aggiunga che la sussistenza dei suddetti costi è anticipatamente indicata nelle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario. Conseguentemente, nel caso di specie, l'istante era, comunque, tenuto a corrispondere a TIM il corrispettivo del servizio fruito, l'importo del canone relativo agli ultimi mesi di utilizzo del servizio ed i costi di disattivazione. Tali voci, infatti, costituiscono addebiti legittimi che come tali non potrebbero comunque formare oggetto di storno/rimborso". Premesso quanto sopra, il Gestore concludeva per il rigetto dell'istanza avversaria in quanto infondata in fatto ed in diritto e, comunque, non provata.

Dall'esame istruttorio si evince che la controversia verte sull'errata attivazione di profilo tariffario "Fibra 50 Mega" non richiesto, il quale ha comportato a carico dell'istante costi superiori a quanto contrattualmente pattuito. Orbene, il profilo di riconoscimento dell'applicazione da parte di TIM di una tariffa difforme da quanto accordato, risulta superato per tabulas dalla risposta al reclamo del 18.10.2017 inviata da TIM alla data del 10.11.2017, laddove l'Operatore pacificamente riconosceva all'utente la fondatezza del lamentato disservizio. Nella detta nota, infatti, il Gestore aveva modo di precisare che: "le conferiamo di aver provveduto a cessare la linea in oggetto con profilo tariffario Fibra 50 Mega e di aver disposto a suo favore un rimborso di € 3.355,16 iva esclusa, corrispondente ai costi fatturati e da lei non dovuti (...)" (cfr. all.3); tuttavia il rimborso non veniva disposto in favore della società istante, al punto che alla successiva data del 24.05.2019, in occasione della richiesta di cessazione delle altre linee rimaste attive, l'utente sollecitava il rimborso della predetta cifra. Sul punto, giova rilevare come l'Operatore in sede di difesa nulla abbia contestato nel corso della presente procedura circa l'esistenza del credito in favore della società istante e come, pertanto, la circostanza del mancato rimborso debba considerarsi pacifica. Premesso quanto sopra, dall'omesso pagamento delle fatture TIM relative ai conti dal 2/2018 al 2/2020 (come da elencazione di estratto conto che l'utente deposita) si evince la presenza di un insoluto complessivo a carico dell'istante di € 5.805,83 (iva inclusa), dal quale dovrà essere stornato l'importo accordato a credito di € 3.355,16 (oltre iva). Stante il riconosciuto disservizio di attivazione di servizio non richiesto sull'utenza in parola, dall'insoluto residuo dovranno essere altresì stornati i soli costi di disattivazione e per recesso anticipato dal rapporto. Restano viceversa dovuti a carico dell'istante i corrispettivi per il servizio fruito e l'importo dei canoni relativi ai mesi di effettivo utilizzo delle linee.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/06/2021, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante a mezzo storno dell'insoluto dell'importo di € 3.355,16 + IVA, oltre ai costi di disattivazione e per recesso anticipato dal rapporto addebitati sull'utenza.

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