

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/73659/2019**

### **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 25/01/2019 acquisita con protocollo N. 0033045 del 25/01/2019

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:

La sig.ra XXXXXXXXX, di seguito (Istante), in relazione all’utenza XXXXXXXXXXXX, nell’istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue, “Recesso del mio contratto, dove non intendevo le variazioni contrattuali ai sensi dell'articolo 70 comma 4 del codice delle comunicazioni elettroniche, non avvenuto per pec da me inviata non valida per la Tim” L’istante in relazione a quanto dichiarato chiede: 1. il recesso effettivo da me inviato il 26/03/2018; 2. continuare a pagare il modem; 3. cambiare i dati della fatturazione per cambio domicilio; 4. accredito su iban postale da me richiesto da contratto.

TIM SpA (di seguito Tim ) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l’utenza in contestazione risulta cessata in data 17.07.18 lasciando una morosità pari ad € 232,52. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto l’istante ha inviato in data 17.04.18 a mezzo fax una richiesta di cessazione mancante degli elementi necessari per autorizzare la società convenuta alla cessazione del servizio, come la copia del documento di identità. Dalla documentazione allegata da parte istante, non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati all’operatore, né tantomeno ha dato prova dell’invio corretto della richiesta di cessazione. Parimenti non risulta alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente rilasciato all’utente, sia la fine della tracciabilità, sia la fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo ( Delibera Co.Re.Com Umbria n, 13/18). Appare evidente che nessuna responsabilità può essere ascritta alla società convenuta, mentre risulta plausibile condannare il comportamento dell’utente il quale ha omesso il pagamento dei conti telefonici regolarmente emessi contenenti i costi degli abbonamenti per il periodo di regolare fruizione del servizio nonché le rate del modem in possesso dello stesso. Alla luce di quanto esposto appare evidente che l’istante

non ha comunque diritto a nessun indennizzo, in quanto la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo, in caso di (eventuale ) ritardata disdetta dell'utenza telefonica.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare si rileva che seppure l'istanza risulti scarsa e del tutto priva di documentazione a supporto delle richieste dell'istante la stessa sarà comunque trattata in un'ottica di favor utentis, e quindi interpretata secondo il significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare in applicazione delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS. Nella sostanza l'istante lamenta, in relazione all'utenza XXXXXXXXXXXX, la mancata lavorazione della disdetta, inviata via pec il 26/03/2018, a seguito di modifiche unilaterali del contratto. Sebbene l'istante, come già rilevato, non abbia depositato copia della richiesta di recesso, l'operatore, nella propria memoria difensiva, dichiara di avere ricevuto la stessa in data 17.04.18 a mezzo fax mancante degli elementi necessari per autorizzare la cessazione del servizio, confermando di fatto l'avvenuta conoscenza della volontà di recesso da parte dell'istante. Ora, pur ammettendo, quanto sostenuto dall'operatore, circa la comunicazione di recesso incompleta trasmessa dall'istante, si ritiene comunque che l'operatore avrebbe dovuto, una volta reso edotto della volontà di recesso, informare lo stesso della riscontrata irregolarità sì da consentirgli una rapida integrazione della richiesta affinché la stessa fosse correttamente gestita. Contegno questo che non risulta essere stato adottato dall'operatore in contrasto quindi al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., nonché 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". Inoltre giova ricordare che l'Autorità con delibera n. 37/18/CONS, ha sottolineato tra l'altro che, qualora nell'offerta sottoscritta dagli utenti siano previsti canoni legati alla fornitura di un modem o decoder da parte dell'operatore per la fruizione dei servizi erogati, in caso di recesso per modifica unilaterale del contratto non possano continuare a vincolare l'utente. Alla luce di quanto sopra dedotto la richiesta di cui al punto 1) si ritiene equo accoglierla nei seguenti termini. L'operatore è tenuto a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati successivamente alla data di efficacia del recesso, 17/05/2018, e trattandosi di recesso per modifiche unilaterali del contratto, circostanza questa non smentita dall'operatore, anche riguardo a penali, costi di disattivazione e rate residue del modem. Sono rigettate le ulteriori richieste dell'istante in quanto esulano dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 20, comma 4, della delibera 353/19/CONS.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 25/01/2019, è tenuta a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati successivamente alla data di efficacia del recesso, 17/05/2018, comprese penali, costi di disattivazione e rate residue del modem.

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