

DETERMINA Fascicolo n. GU14/34523/2018**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 22/10/2018 acquisita con protocollo n. 0165880 del 22/10/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: Il sig. XXX effettuava il recesso dal suo rapporto di abbonamento ai servizi telefonici per l’utenza n. XXX, a mezzo lett.ra racc.ta a/r n. 14930007718-0 del 16-21/04/2015, ma la fatturazione è proseguita del tutto ingiustamente anche dopo il termine massimo di 30 giorni (30° giorno :21 maggio 2015) previsto per la disattivazione. In ragione della omessa cessazione della fatturazione, l’assistito provvedeva ad inoltrare molteplici segnalazioni, in particolare vanno ricordate quella del 04.06.2015 a mezzo fax (che si allega), quella telefonica n.3 -482012328 del 02.07.2015 e n. 10076189 del 01.09.2015, nonché quella datata 13.12.2016 trasmessa a mezzo racc.ta a/r n. 14930007719-1 del 14/19/1272016 (che si allega) e il reclamo del 02.05.2018 (che si allega) : dopodiché, precisamente a fine aprile 2017, il sig. XXX riceveva il primo riscontro dalla Telecom con la nota datata 13.04.2017, che comunicava l’avvenuta cessazione della linea telefonica in discussione solo in data 31.03.2017 (dopo ben 23 mesi)e, poi perveniva anche una nota di credito datata 08.06.2017 di € 17.10, dalla quale risultava altresì lo storno dei conti bimestrali di "Maggio 2015" e di "Luglio 2015". Si precisa, altresì, che per il reclamo del 02.05.2018 un riscontro è avvenuto solo in occasione dell’incontro di conciliazione del 12.10.2018. In seguito, però l’utente riceveva una diffida di pagamento datata 13.04.2018 dall’avv. A. XXX, che interveniva per conto della società di recupero crediti Fire S.p.a a sua volta incaricata dalla Telecom Italia S.p.a, che richiedeva comunque il pagamento di tutte le fatture successive al recesso del contratto effettuato, come anzidetto a mezzo racc a/r del 16.21/04/2015, oltre

che dei conti generati dopo la data del 31.03.2017, che Telecom stessa aveva indicato, seppur tardivamente, quale termine finale di operatività del contratto. Emerge quindi con tutta evidenza, che il sig. XXX ha prima subito una ritardata cessazione dei servizi per ben 23 mesi (dal 21.05.2015 al 31.03.2017) e poi l'attivazione, a partire dal 01.04.2017, di un servizio non richiesto (quello Voce) ma l'utente, in seguito ha addirittura ricevuto una ulteriore comunicazione della Telecom datata 11.01.2019, con la quale gli veniva annunciato il trasloco della sua linea telefonica di casa a decorrere del 08.01.2019. A completezza, va detto che, nelle more della presente procedura di definizione, è stato inoltrato in data 22.10.2018 il formulario GU5 (procedimento n. GU5/34528/2018) al quale Telecom Italia ha fornito riscontro in data 17.01.2019 per comunicare che aveva emesso l'ordine di cessazione dell'utenza da effettuarsi entro breve termine. Alla luce dei fatti esposti e dalla documentazione prodotta, si chiede al Corecom Campania di -dichiarare la cessazione del contratto telefonico del sig. XXX a decorrere, ora per allora, dalla data del 21.05.2015 e, per l'effetto, la nullità di tutte le fatture successive al maggio 2015; condannare la Telecom Italia Spa al pagamento di € 4.182,00, in favore dell'istante per i seguenti indennizzi: a.) attivazione non richiesta del servizio voce e del servizio accessorio "Chi è" a decorrere dal 01.04.2017 al 17.01.2019 per complessivi giorni 647, la somma di € 3.882,00 (€5.00 servizio voce per n. 647 gg = € 3.235,00 nonché €1,00 per servizio accessorio "Chi è" x 647gg =€ 647,00) ex art.8 commi 1 e 2 dell'Allegato A Del 73/11/CONS., fatti salvi nella decisione della controversia, i maggiori indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi superiori a quelli del citato regolamento; b) ritardata risposta alla richiesta di cessazione dei servizi del 16.04.2015 e ai reclami successivi fino al primo riscontro Telecom del 13.04.2017 per complessivi gg. 728, oltre alla ritardata risposta dal 02.05.2018 all'incontro di conciliazione del 12.10.2018 di complessivi ulteriori gg 160, la somma di € 300,00 (€ 1,00 x728 gg) o di quella maggiore che si riterrà di equità ex art 6 dell'Allegato A della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS: = oltre le spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Posizione dell'operatore: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta cessata contabilmente in data 16.01.19. A seguito di ciò la società convenuta ha provveduto alla diminuzione delle fatture di maggio e Luglio 2016 (contenente regolare traffico telefonico) e 1/2018 (contenente i canoni dal

01 Agosto 2015 al 08 Dicembre 2017) e 2/2018. Avendo la società convenuta, già provveduto alla diminuzione delle fatture, all'istante non spetta nessun tipo di indennizzo. Appare opportuno evidenziare che la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo, in caso di ritardata disdetta dell'utenza telefonica, ma solo lo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, le quali hanno asserito che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR). Tale orientamento è stato confermato da una Determina del Co.re.com Calabria n. 450/16, con la quale si è respinta la richiesta di indennizzo in caso di ritardata cessazione linea. Appare opportuno evidenziare che non sono pervenuti da parte dell'istante reclami scritti in merito al disservizio de quo, infatti dalla documentazione allegata appare l'esistenza di un solo reclamo datato maggio 2018. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro e non oltre i trini di scadenza della fattura stessa", evenienza che non risulta si sia verificata nel caso de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, 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 che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Alla luce di quanto esposto, atteso lo storno delle fatture già effettuato, l'istante, non ha diritto a nessun indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. XXX, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente per i seguenti motivi di seguito precisati: l'istante produce agli atti: 1) copia missiva di recesso dell'utenza n. XXX, a mezzo racc. ta a/r del 16-21/04/2015; 2) reclamo per omessa cessazione della fatturazione del 04//06/2015 a mezzo fax ed un altro a mezzo racc. ta a/r del 13/12/2016 ed altro reclamo del 02/05/2018 a

mezzo fax; missiva di riscontro del recesso di Telecom del 13/04/2017, con cui si comunicava che il recesso della summenzionata utenza fosse avvenuta in data 31/03/2017.; memorie e controdeduzioni a mezzo dell'avvocato incaricato, alle osservazioni dell'operatore. Ciò premesso, circa la richiesta dell'istante di dichiarare la cessazione del contratto telefonico del sig. XXX, a decorrere dalla data del 21/05/2015 e per l'effetto lo storno dell'insoluto dalla succitata data ed il conseguente ritiro dalla pratica dalla società di recupero credito risulta accoglibile, per la documentazione allegata da parte istante e sopraindicata, (la cessazione del contratto è avvenuta in data 31/03/2017 come confermato dalla missiva Telecom, anch'essa allegata agli atti), avendo infatti provato, secondo le regole ordinarie di ripartizione dell'onere della prova, ai sensi dell'art.2697 c.c. (che si applica anche ai procedimenti dinanzi al Garante per le Comunicazioni così come sancito dalla delibera n.279/13/CONS all'art. 18 capo 4.2), i fatti costitutivi del proprio diritto. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere anch'essa accolta, in quanto presentato dall'istante in data 16.04.2015 oltre reclami successivi fino al primo riscontro di Telecom, avvenuto solo in data 13.04.2017, pertanto 728 gg dopo il predetto reclamo, (detratti i primi 45 giorni entro i quali l'operatore può rispondere). Pertanto si riconosce l'indennizzo per il succitato numero di giorni e quindi, in base all'Art.12 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche "l'indennizzo è calcolato nella misura massima prevista pari ad € 300,00(trecento/00). Per quanto riguarda la richiesta di pagamento delle spese di procedimento, non è accoglibile, in quanto la procedura on line Conciliaweb è totalmente gratuita, la nomina del legale è facoltativa, né risultano documentate con fatturazioni eventuali spese, ed altresì è da considerarsi inammissibile ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM. Altre richieste di indennizzo risultano assorbite dalle richieste accolte;

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/10/2018, è tenuta a corrispondere per i motivi di cui in premessa alla parte istante l'importo totale di euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, ed a provvedere allo storno dell'insoluto ed al ritiro della pratica dalla società di recupero credito a propria cura e spese, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO