

DELIBERA N. 36 del 04/03/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX/ TIM SpA
(GU14/16300/2018)

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo;

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 operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sugli indennizzi*;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXdel 12/09/2018 acquisita con protocollo N. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza 08581XXX, in data 16/02/2018 inviava alla Tim raccomandata per recedere dal contratto in essere ma tale disdetta non veniva lavorata dalla compagnia. Per tale ragione avviava una conciliazione che si concludeva negativamente. Tale comunicazione veniva effettuata in data 16/02/2018 tramite Racc. A.R. a seguito della comunicazione di modifica unilaterali delle condizioni contrattuali nella quale veniva concessa tale possibilità esercitabile entro il 31/03/2018. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. Storno insoluto; ii. Indennizzo per mancata lavorazione della disdetta; iii. Rimborso delle spese di procedura; Allega alla propria

istanza: • Comunicazione di recesso del 14/02/2018; Fatture del 06/03/2018 e del 03/04/2018; Comunicazione modifica unilaterale di contratto del 09/01/2018 riferita alla fattura RP00069909;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta osserva nel merito che, come da giurisprudenza ormai costante dell'Ag.com, la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo e che, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che 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 dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR), ad eccezione di una declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione. Nel caso di specie, la disdetta effettuata tramite raccomandata A/R del 14 febbraio 2018, ricevuta da TIM il 20 febbraio 2018 e, nel rispetto dei termini contrattualmente previsti, il 22 marzo 2018, la linea è stata cessata (Doc. 1). Pertanto, tutti gli importi fatturati con riferimento alla fornitura del servizio fino a tale data (perchè di pertinenza del periodo febbraio – marzo) sono da ritenersi dovuti ed insuscettibili tanto di storno quanto di indennizzo. Chiede pertanto il rigetto integrale dell'istanza in quanto infondata totalmente in a richiesta di rimborso delle somme contestate. Allega alla propria memoria: • Lettera di disdetta del 14/02/2018;

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel caso di specie l'istante contesta la mancata lavorazione della disdetta nonché l'ingiustificato addebito di euro 359,60 relativo alla disattivazione del servizio, alle rate residue del modem ed all'annullamento sconto per cessazione anticipata di cui alla fattura 3/2018 emessa in data 03/04/2018. Relativamente all'indennizzo richiesto per la mancata lavorazione della disdetta si precisa che tale richiesta non può essere in alcun modo accolta atteso che in primis non vi è stato nessun ritardo da parte del gestore e in secundis poiché, come ribadito da Agcom nei provvedimenti di definizioni emessi per la medesima fattispecie, tale ipotesi non è indennizzabile. Infatti, come risulta dalla documentazione in atti, la comunicazione di recesso è stata effettivamente ricevuta da Telecom in data 22/02/2018 e nei 30 gg. successivi previsti dalle condizioni contrattuali il contratto è stato cessato. Tuttavia preme evidenziare che il recesso è stato posto dall'istante a seguito della comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, pertanto la cessazione del contratto doveva essere effettuata senza costi, così come previsto nella comunicazione medesima. Ne consegue pertanto che l'istante ha diritto a vedersi annullato dall'insoluto in essere la somma di euro 199,00 riferita al costo di disattivazione linea ed all'annullamento dello sconto Smart Mobile per cessazione anticipata del contratto. Telecom pertanto dovrà stornare e non più esigere dall'insoluto in essere la somma complessiva di euro 199,00 riferita al costo di disattivazione linea ed all'annullamento dello sconto Smart Mobile per cessazione anticipata del contratto, in quanto è stato accertato che il recesso è stato esercitato correttamente entro i termini previsti, a seguito di comunicazione di modifica delle condizioni di contratto. Pertanto, per tutte le considerazioni sopra esposte la richiesta di rimborso delle somme contestate non può che essere rigettata. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi

dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati; 2. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura ed è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando dall'insoluto in essere la somma complessiva di euro 199,00 (centonovantanove/00) riferita al costo di disattivazione linea ed all'annullamento dello sconto Smart Mobile per cessazione anticipata del contratto, per le ragioni sopra evidenziate;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 4 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE
Dott. Filippo Lucci