

DETERMINA Fascicolo n. GU14/272845/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM XXX (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 della società XXX, del 29/04/2020 acquisita con protocollo n. 0186381 del 29/04/2020;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta addebiti relativi ai costi di recesso non dovuti; in particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica la parte ha fatto presente quanto segue: a) di aver migrato le proprie utenze fisse 0734-80XXXX e 0734-90XXXX dall'operatore TIM all'operatore WIND a seguito della mancata accettazione delle modifiche unilaterali al contratto; b) TIM, infatti, con comunicazione del 5 novembre 2018, informava della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali a partire dal 1° gennaio 2019. Nella stessa nota, portava a conoscenza che l'istante, qualora non avesse accettato la variazione indicata, poteva esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche dandone comunicazione entro e non oltre il 31 dicembre 2018; c) il 17 dicembre 2018, l'istante inoltrava pec di non accettazione delle modifiche delle condizioni contrattuali nei tempi previsti dalla suddetta comunicazione; d) le linee passavano ad altro operatore nel gennaio 2019; e) il 6 febbraio 2019 l'istante riceveva fattura numero 8M0006XXXX, contenente i costi di cessazione anticipata e di disattivazione non dovuti oltre all'addebito dei costi residui del Router già riconsegnato, pari ad euro 341,14 (trecentoquarantuno/14); f) la fattura in questione è stata reclamata tramite il Servizio Clienti 191. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue: 1) storno dell'insoluto relativo alla fattura numero 8M0006XXXX, del 6 Febbraio 2019, non pagata.

TIM XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue: a) le linee numero 0734 – 80XXXX e numero 0734-90XXXX sono passate ad altro operatore nel gennaio 2019 e nel periodo in questione non sono state interessate da manovre unilaterali; b) l'istante pur asserendo di aver cambiato operatore a causa della mancata accettazione delle variazioni unilaterali, non ne fornisce prova non producendo alcuna comunicazione di mancata accettazione delle condizioni contrattuali sopracitate; c) non risulta prodotta né la Telecomnews contenente le modifiche al contratto né tanto meno la comunicazione di mancata accettazione delle stesse; d) conseguentemente i costi di chiusura del contratto sono stati legittimamente addebitati; e) l'insoluto risulta essere pari ad euro 341,14 (trecentoquarantuno/14) riferito al conto 2/19 che dovrà essere integralmente saldato in quanto dovuto.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. L'istante lamenta l'addebito dei costi di cessazione anticipata e di disattivazione non dovuti oltre all'addebito dei costi residui del Router già riconsegnato, pari ad euro 341,14 (trecentoquarantuno/14), come da fattura numero 8M0006XXXX del 6 febbraio 2019. Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Dalla documentazione depositata agli atti da parte istante risulta che la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, comunicata dall'operatore il 5 novembre 2018, poteva non essere accettata dall'utente mediante l'esercizio del diritto di recesso in esenzione costi, entro e non oltre il 31 dicembre 2018. L'utente prova di aver manifestato la volontà di recedere dal contratto ex articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni entro i termini indicati e, precisamente, con comunicazione tramite posta elettronica certificata del 17 dicembre 2018. L'operatore in merito deduce che le linee numero 0734 – 80XXXX e numero 0734-90XXXX sono passate ad altro operatore nel gennaio 2019 e che nel periodo in questione non sono state interessate da manovre unilaterali. A tal proposito si osserva che la portabilità delle numerazioni in esame, avvenuta nel gennaio 2019, è correlata all'esercizio del diritto di recesso dal contratto esercitato nei termini consentiti a seguito della provata modifica unilaterale delle condizioni contrattuali comunicate da TIM il 5 novembre 2018. Pertanto, l'istante ha sicuramente comunicato al gestore la volontà di non accettare le modifiche contrattuali ed ha esercitato correttamente il diritto di recesso con la su citata comunicazione del 17 dicembre 2018. Conseguentemente la deduzione di TIM circa il fatto che l'utente non abbia esercitato il diritto di recesso entro la data stabilita del 31 dicembre 2018 non può trovare accoglimento e le somme addebitate per i costi di cessazione anticipata e di disattivazione, per un totale di euro 128,84 (centoventotto/84) oltre IVA, sono illegittime. Dunque, dalla fattura numero 8M0006XXXX, emessa il 6 febbraio 2019, rimasta insoluta, devono essere stornati tutti gli importi addebitati a titolo di recesso anticipato e di disattivazione dell'offerta ammontanti ad euro 128,84 (centoventotto/84) oltre IVA. Non si ritiene, invece, di accogliere la richiesta di storno integrale dell'insoluto relativo alla fattura suddetta poiché gli addebiti inerenti le rate residue del Router sono dovuti non essendoci agli atti la prova dell'avvenuta riconsegna dell'apparato, né contestazioni scritte e/o reclami circa il pagamento dello stesso. Non risulta neanche depositato agli atti il contratto di attivazione delle linee in questione al fine di poter accertare che l'addebito del costo del Router non fosse dovuto. Infine, non possono essere stornati neanche gli addebiti per l'abbonamento Tuttofibra ammontanti ad euro 80,51(ottanta/51) oltre IVA, poiché sono costi dovuti fino all'avvenuta migrazione del 7 gennaio 2019.

Per quanto sopra argomentato si ordina l'operatore di ricalcolare la fattura numero 8M0006XXXX, emessa il 6 febbraio 2019, senza i costi non dovuti.

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/04/2020, è tenuta a : • stornare i costi addebitati a titolo di recesso anticipato e di disattivazione dell'offerta ammontanti ad euro 128,84 (centoventotto/84) oltre IVA, con conseguente ricalcolo della fattura numero 8M0006XXXX, emessa il 6 febbraio 2019.

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
Maria-Rosa Zampa