

DETERMINA 56 Fascicolo n. GU14/560430/2022

del 19/9/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - TIM SpA (Telecom Italia, 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

Considerata l’attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], del 25/10/2022 acquisita con protocollo n. 0307397 del 25/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, richiedente il subentro nel contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile all'utenza 342/*****77, intestato a Ente assistenza per personale amministrazione penitenziaria, rappresenta quanto segue: "Il sig. XXXXXXXXX era agente del corpo di Polizia penitenziaria e aveva ricevuto in dotazione, al fine del migliore svolgimento della propria attività lavorativa, l'utenza mobile 342/*****77, ed usufruiva dei servizi erogati dall'operatore "TIM S.P.A.". Tale utenza non era né consumer né business ed era intestata al corpo di Polizia penitenziaria. Tale offerta, previa corresponsione dell'importo mensile di € 13,00, includeva i seguenti servizi: a) la possibilità di effettuare a costo zero le chiamate verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali; b) la possibilità di usufruire del servizio internet nei limiti di 100 MB di Internet. Orbene nel mese di novembre 2020 l'utente richiedeva al Servizio Clienti TIM la variazione della predetta utenza mobile in profilo consumer, richiedendo inoltre che la predetta utenza doveva essere intestata a se medesimo con l'attribuzione del proprio codice fiscale. In definitiva l'utente richiedeva che l'utenza non doveva essere più intestata al corpo di polizia penitenziaria ma a se medesimo; lo stesso utente richiedeva, inoltre, la cessazione del profilo tariffario esistente. Non ricevendo alcun riscontro, in data 16.01.2021 l'utente inoltrava nuovamente, a mezzo fax, al Servizio Clienti TIM richiesta di variazione della predetta utenza mobile in profilo consumer, e richiesta di intestazione della predetta utenza a se medesimo con l'attribuzione del proprio codice fiscale. Nonostante numerosi reclami telefonici e scritti (si allega al riguardo ulteriore sollecito e reclamo scritto inoltrato a mezzo fax in data 04.02.2021), l'utente riscontrava sia l'omessa variazione della predetta utenza mobile in profilo consumer sia l'omessa intestazione della predetta utenza mobile a se medesimo sia l'omessa cessazione del profilo tariffario esistente. Tale omessa variazione determina a carico del mio assistito gravi pregiudizi economici, in quanto lo stesso non ha la possibilità di migrare con la ridetta linea presso altro operatore e di conseguenza di poter usufruire di condizioni economiche più vantaggiose. Lo stesso utente comunica che, per poter usufruire dei servizi erogati dalla società TIM, paga un importo mensile medio di € 13,00. L'utente, pertanto, non ha ottenuto ad oggi alcuna delle su indicate richieste, e non ha ottenuto ad oggi nemmeno la liquidazione degli indennizzi per i disservizi subiti". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) l'immediata variazione dell'utenza mobile 342/*****77 nel profilo consumer; II) la variazione dell'intestazione della ridetta utenza a nome del sig. XXXXXXXXX XXXXXXXXX; III) l'importo complessivo di € 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; IV) gli interessi legali previsti per legge, da calcolarsi a partire dal 30.11.2020 fino all'effettivo soddisfo delle conclusioni rassegnate nel presente reclamo; V) l'importo di Euro 300,00 a titolo di spese della presente procedura.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione era una ricaricabile business rientrante nel contratto n. 888010919574 intestato a Ente assistenza per personale amministrazione penitenziaria. Si precisa che il suddetto passaggio richiede l'inserimento della richiesta sul portale Interforze ma da quanto abbiamo ricostruito sull'utenza oggetto di reclamo, il cliente non ha mai inserito la richiesta sul portale nonostante gli siano state fornite le indicazioni sulle modalità di accesso e di reset password; sui sistemi sono presenti le esigenze 7-61408412918 e 7-61408447122 del 12.02.2021 dove vengono specificate le modalità per il recupero della password e la richiesta di subentro sul portale. Ci sono altre esigenze di segnalazioni telefoniche sempre dello stesso genere. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Il cliente nel formulario precisa che la prima richiesta di migrazione è di novembre 2020 ma la prima richiesta documentata è del 16.01.2021. E' importante evidenziare che nel tempo il cliente ha continuato a fare le ricariche sulla linea telefonica cosa che avrebbe fatto anche se la migrazione in consumer fosse andata a buon fine, inoltre si sottolinea che la linea è sempre stata funzionante e non ci sono mai stati disservizi. Per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio

di equità stabilito nell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento. Ebbene nel caso de quo il mancato passaggio dell'utenza da ricaricabile business a ricaricabile consumer non ha arrecato nessun pregiudizio all'utente in quanto l'utenza è stata sempre funzionante e le modalità di ricarica sono uguali per entrambi i settori (ricaricabile). Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parzialmente accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisate. Le richieste sub I) e sub II) non possono essere accolte. Dette richieste non rientrano nell'ambito delle questioni passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La determinazione dell'oggetto del contratto, con fissazione dei corrispettivi per i servizi erogati, così come le modalità di esecuzione dello stesso e le richieste di modifica contrattuale, nei limiti del rispetto della normativa di settore, è appannaggio della libertà negoziale delle parti, con la conseguenza che questo Corecom non può sostituirsi ai contraenti nell'individuazione del sinallagma e delle obbligazioni secondarie. La richiesta sub III) può trovare parziale accoglimento. Il gestore ha sostenuto, nella propria memoria difensiva, di aver segnalato all'utente la corretta procedura per il subentro e che quest'ultimo non si è adoperato a porla in essere. Non v'è, tuttavia, alcuna evidenza al riguardo allegata dallo stesso gestore. Anzi, dalla documentazione allegata dall'istante, risulta una richiesta inserita nel portale Interforze il 4/2/2021, a cui non è stato dato seguito in alcun modo. Ciò detto e verificato in punto di fatto, in subjecta materia l'Autorità ha stabilito che "In caso di mancato o ritardato subentro, non trattandosi di fattispecie tipizzata all'interno del Regolamento indennizzi, la richiesta può trovare accoglimento esclusivamente in via analogica sotto il profilo della mancata/ritardata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del regolamento medesimo, secondo il parametro di € 2,50 pro die per il numero di giorni di ritardo nella risposta, fino a un massimo di € 300,00 (delibera Agcom n. 30/21/CIR)". Nel caso di specie, come detto, la prima richiesta documentata, inserita nel portale Interforze, è del 4/2/2021 e non v'è prova di alcun riscontro del gestore in tal senso né tantomeno della variazione richiesta; conseguendone che dovrà applicarsi il massimo previsto dalla norma su richiamata. Può, dunque, riconoscersi, a carico di TIM S.p.A., in favore dell'istante, la somma di € 300,00 (trecento/00) per mancato subentro ex art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi. La richiesta sub IV) merita parziale accoglimento. Da costante orientamento di questo Corecom e dell'Autorità, gli interessi legali saranno da calcolarsi a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione (25.10.2022) e fino all'effettivo soddisfo. La richiesta sub V), non può trovare accoglimento in quanto, come statuito dall'Autorità: "In assenza di giustificativi non può trovare accoglimento la richiesta dell'utente di rimborso delle spese di procedura e assistenza legale in ragione del fatto che la procedura adita tramite il portale ConciliaWeb è completamente gratuita e non prevede l'assistenza legale che, essendo del tutto facoltativa, non è considerata una spesa giustificata, soggetta a rimborso (delibere Agcom nn. 145/22/CONS, 14/23/CIR, 21/23/CIR)". Nel caso di specie, invero, nessun giustificativo è stato allegato dall'utente.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/10/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante compensazione della eventuale posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante assegno circolare a quest'ultimo intestato, l'importo complessivo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato subentro, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
GIUSEPPE MUSICCO