Verbale n. 18 Adunanza del 30/9/2013

L'anno duemilatredici, il giorno 30 del mese di settembre, alle ore 11,00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 11 – 2013

Oggetto: Definizione della controversia XXX XXX/TELECOM ITALIA XXX.

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 18 dicembre 2012, con cui XXX XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 9 gennaio 2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 13 febbraio 2013 con la quale Telecom ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota del 16 febbraio con la quale il sig. XXX ha presentato memoria di replica;

VISTA la nota del 6 marzo 2013 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 26 marzo 2013;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento del 30 settembre 2013;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

a) di essere titolare con l'operatore Telecom delle utenze di telefonia fissa n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXXX, sulla seconda delle quali è attivo il servizio SISAL;

b) di aver cessato la propria attività a far data dal maggio 2012;

c) di aver contestualmente sottoscritto in data 14 maggio 2012 benestare al subentro per la linea telefonica XXXXXXXXX, concedendo, in qualità di cedente, nulla osta ai sensi dell'art. 23 delle Condizioni Generali di abbonamento al servizio di telefonia, per il subentro del contratto telefonico a favore del Bar Tabacchi di XXX, di cui allega copia della ricevuta di accettazione di raccomandata del 19.06.2012;

d) di aver analogamente inviato alla società Telecom, a mezzo fax, richiesta di cessazione della linea XXXXXXXXX;

e) di aver ricevuto, successivamente alla domanda di subentro/cessazione, fatture intestate a proprio nome fino all'ottobre 2012.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede l'annullamento della fatturazione successiva alla domanda di subentro.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

a) *in primis*, che il ricorso è inammissibile, in quanto richiederebbe la partecipazione necessaria, in qualità di litisconsorte, della sig.ra XXX;

b) nel merito, che la domanda di subentro allegata dal sig. XXX ha per oggetto la sola utenza XXXXXXXXX;

c) che la domanda non è corredata da idonea documentazione, non risultando allegata la visura camerale della ditta Bar Tabacchi di XXX ed essendo il documento di identità illeggibile;

d) che, per tali motivi, la richiesta di subentro non si è perfezionata e che le linee XXXXXXXXX e XXXXXXXXX sono state cessate rispettivamente in data 25 settembre 2012 e 1 ottobre 2012.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, ritenendo corretto il proprio operato chiede, in via principale, che venga dichiarata l'inammissibilità dell'istanza del sig. XXX per violazione del principio del contraddittorio nei confronti della sig.ra XXX, e in via subordinata, il rigetto dell'istanza.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

2.1 Sul rito.

In via preliminare va valutato se osti o meno alla prosecuzione del presente procedimento l'eccezione avanzata dall'operatore in ordine all'inammissibilità del ricorso in quanto lo stesso richiederebbe la partecipazione della sig.ra XXX, quale litisconsorte necessaria.
Come noto, secondo la giurisprudenza più recente (v. Cassazione civile, sez. II, sentenza 21 ottobre 2011, n. 21912) la cessione del contratto, di cui all'art. 1406 seg. c.c., realizza un negozio plurilaterale, per la cui efficacia è necessaria la partecipazione di tutti i soggetti interessati (cedente, cessionario e ceduto), nei cui confronti, quindi, ricorre un'ipotesi di litisconsorzio necessario nel giudizi inerenti la cessione.
Tale questione processuale, imprescindibile in un procedimento radicato di fronte all'Autorità Giudiziaria Ordinaria, non può trovare accoglimento nel procedimento di definizione della controversia di cui agli artt. 14 e seg. del Regolamento, stante la natura amministrativa dello stesso e, in particolare, il disposto di cui all'art.18 che consente al Corecom di assicurare la partecipazione al procedimento di altri soggetti interessati "ai soli fini istruttori". Invero, secondo quanto affermato anche al punto III.4.1 dell'allegato alla delibera 276/13/CONS, "è possibile acquisire documenti, perizie o elementi conoscitivi dalle parti o da terzi, semplicemente destinatari di apposite richieste finalizzate ad una esatta ricostruzione dei fatti e delle responsabilità", senza però che per questo "possano poi divenire parti del procedimento, coinvolte nelle pronuncia".
A ciò va ad aggiungersi la circostanza per cui la sig.ra XXX non era parte del procedimento di conciliazione, prodromico alla presente fase definitoria.

Nel merito la domanda dell'istante risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono:

2.2 Con riferimento all'utenza telefonica XXXXXXXXX.

Va *in primis* osservato che la parte istante ha riferito di aver cessato la propria attività a far data dal maggio 2012 e di aver contestualmente sottoscritto in data 14 maggio 2012 benestare al subentro per la linea telefonica XXXXXXXXX, concedendo, in qualità di cedente, nulla osta ai sensi dell'art. 23 delle Condizioni Generali di abbonamento al servizio di telefonia per il subentro del contratto telefonico a favore del Bar Tabacchi di XXX.

A supporto di quanto affermato, il sig. XXX ha allegato copia dell'atto di benestare al subentro, copia della domanda di subentro a firma della sig.ra XXX, nonché copia della ricevuta di accettazione della racc. A/R del 19 giugno 2012.

A fronte di tale documentazione Telecom ha eccepito che "la domanda non è supportata di idonea documentazione non essendo allegata la visura camerale della ditta Bar Tabacchi di XXX ed essendo il documento di identità inviato illeggibile", allegando copia della lettera del 12 settembre 2012 attraverso la quale comunicava all'istante "… che nei nostri archivi non risulta alcuna Sua precedente richiesta di subentro completa della documentazione necessaria alla lavorazione".

Occorre pertanto in questa sede valutare se la richiesta di subentro inviata con racc. A/R del 19 giugno 2013, risultasse o meno corredata di tutta la documentazione necessaria al suo perfezionamento, e se di conseguenza il sig. XXX abbia o meno assolto a tutti gli oneri che la normativa di settore impone a carico del cedente.

Il subentro consiste, notoriamente, in una variazione amministrativa del contratto, in base al quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale, ubicazione utenza). Sotto il profilo normativo, ai fini della valutazione della fondatezza della doglianza relativa alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro, dovrà farsi riferimento alle norme di cui all'art. 1406 e segg. c.c., alle "Condizioni generali di abbonamento" di Telecom, oltre che alla modulistica predisposta dall'operatore per il benestare al subentro e la domanda di subentro.

L'art. 24 delle C.G.A. espressamente richiamato nelle memorie difensive, alla voce "Subentro" dispone: "1. Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui l'abbonamento è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare 2. L'indennità di subentro non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa. 3. Il subentrante, in qualità di cessionario, del contratto di abbonamento, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite".

La domanda di subentro del 14 maggio 2012, a firma della sig.ra XXX, nonché il benestare al subentro, sempre del 14 maggio 2012 a firma del sig. XXX, allegati agli atti, risultano compilati su apposita modulistica predisposta da Telecom.

Tale modulistica prevede che il cessionario debba effettuare delle dichiarazioni, ai sensi dell'art. 32 delle condizioni generali di abbonamento, relative all'attività svolta, alle eventuali variazioni di denominazione/ragione sociale, alla natura di ditta individuale.

L'art. 32 delle Condizioni generali di abbonamento "Informazioni fornite a Telecom Italia" espressamente dispone: "Il cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del servizio ed eventualmente quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso. 2. Le suddette informazioni, della cui veridicità è responsabile il Cliente, debbono esser rese a Telecom Italia che le mantiene riservate e complete".

Dalla disamina delle documentazione allegata da parte istante risulterebbe pertanto che la modulistica predisposta da Telecom per le richieste di subentro sia stata integralmente compilata e che i dati richiesti siano stati forniti da cedente e cessionario assumendosene la responsabilità sotto il profilo della veridicità degli stessi.

Né la modulistica agli atti, né tantomeno le Condizioni generali di abbonamento Telecom prevedono l'obbligo, in capo al cedente e/o al cessionario, di allegare ulteriore documentazione (quale eventuali visure camerali) ai fini dell'efficacia della domanda di subentro. Infatti, si rileva che nelle note in calce alla modulistica denominata "Richiesta di subentro per uso diverso da quello privato (attività di affari/imprenditoriale/professionale o attività non commerciali)" non risulta esplicitata la necessità di allegare alla domanda stessa visura camerale o altra documentazione analoga.

A ciò va ad aggiungersi che la lettera Telecom del 12 settembre 2012, inviata, per inciso, ben tre mesi dopo la spedizione della raccomandata di parte istante, non specifica in modo alcuno quale sia la documentazione "necessaria alla lavorazione", non consentendo di fatto al cliente di approntare gli eventuali correttivi necessari ai fini della definizione della pratica.

Pertanto, ai fini della valutazione in ordine alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro, trattandosi di utente cedente la linea telefonica, la richiesta di subentro può essere equiparata, ai fini del calcolo del termine di adempimento, come richiesta di recesso (in tal senso, delibera 51/12/Corecom Lazio), ai sensi dell'art. 3 di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento, che prevede che il cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dall'abbonamento dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso, indicata dal cliente stesso. Il cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito e il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del servizio.

Al fine di accertare la tempestività o meno della lavorazione della richiesta di subentro da parte di Telecom, occorre stabilire la data di ricevimento della relativa raccomandata da parte dell'operatore, da cui far decorrere i 15 giorni di preavviso, oltre i quali si configurerebbe la ritardata lavorazione della stessa.

In proposito è da evidenziare che non è stata prodotta dall'utente copia della ricevuta di ritorno della raccomandata contenente la domanda di subentro, né l'operatore ha fornito riscontro circa la data di ricevimento della predetta missiva. In mancanza di tali elementi, si può fare utile riferimento a quanto previsto da Poste Italiane in materia di consegna delle raccomandate. In particolare, Poste Italiane prevede espressamente la consegna della posta raccomandata in 3-5 giorni (in tal senso, delibera 11/2013 Corecom Lombardia).

Pertanto, considerando il termine XXX previsto da Poste Italiane, anche in virtù del fatto che l'utente interessato non ha prodotto la ricevuta di ritorno, si può ragionevolmente fissare il giorno di ricevimento al 24 giugno 2012.

Da ciò ne consegue che la richiesta avanzata dal sig. XXX doveva essere gestita dall'operatore entro il termine di 15 giorni dal ricevimento, e dunque entro il 9 luglio 2012.

Deve pertanto riconoscersi all'utente sig. XXX lo storno delle fatture relative al n. XXXXXXXXX e riferite al periodo successivo alla data del 9 luglio 2012, salvo restando le voci di cui all'art. 3, comma 1) C.G.A.

2.3 Con riferimento all'utenza telefonica n. XXXXXXXXX.

Con riguardo all'utenza telefonica XXXXXXXXX, sulla quale era attivo il servizio SISAL, il sig. XXX ha dichiarato di aver inviato a Telcom fax di richiesta di cessazione linea, non allegando in merito idonea documentazione probatoria.

Telecom, al riguardo, ha dichiarato di aver provveduto a cessare la linea in questione in data 1 ottobre 2012 ex art. 3 delle C.G.A..

Non risultando pertanto agli atti documentazione idonea a supportare la domanda di annullamento delle relative fatture, l'istanza avanzata dal Sig. XXX XXX, con riferimento alla linea in oggetto, va rigettata.

2.4 Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

1) l'**accoglimento parziale** dell'istanza presentata in data 18 dicembre 2012 dal sig. XXX XXX, domiciliato ai fini del presente procedimento in XXX, contro l'operatore Telecom Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto:

- con riferimento **all'utenza telefonica XXXXXXXXX**, a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa del sig. XXX, attraverso lo **storno** delle fatture riferite al periodo successivo al 9 luglio 2012, salvo restando le voci di cui all'art. 3, comma 1) C.G.A.;
- con riferimento alle **spese di procedura**, a **corrispondere** all'utente, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 100,00 a titolo di rimborso spese, come specificato in motivazione.

2) il **rigetto** della domanda dell'istante relativamente all'utenza telefonica n. XXXXXXXXX.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione

DT/NP/AM