

DECRETO DC/86/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. MERZARI / TIM XXX
(GU14/33067/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di A. MERZARI del 18/10/2018 acquisita con protocollo N. 0162657 del 18/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 2 marzo 2018 richiede subentro nella sua utenza a nome di Maya Music srl compilando tutti i moduli richiesti dal gestore e inviandoli in data 7 marzo 2018! Nonostante ciò il subentro non viene, ad oggi, mai finalizzato nonostante l'invio di numerosi reclami, tra cui la PEC del 1 maggio 2018. Neanche all'udienza di conciliazione controparte ha saputo risolvere la problematica o dare un termine alla risoluzione. Ovviamente tutto ciò sta creando notevoli disagi e disservizi anche a livello fiscale". In base a tali assunti e produzioni, ha richiesto: "IMMEDIATO SUBENTRO. INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI. INDENNIZZI VARI E RIMBORSO SPESE DI PROCEDURA"

2. La posizione dell'operatore

"Da una verifica nei sistemi di Telecom, risulta che la richiesta di subentro della parte istante non è stata evasa per incompleta documentazione e per mancato pagamento delle fatture. Di questa circostanza, la cliente è stata più volte resa edotta, con le lettere di risposta ai reclami che TIM ha inviato, rispettivamente in data 1/3/2018 (Doc. 1), 12/7/2018 (Doc. 2) e 29/8/2018 (Doc. 3). In particolare, TIM ha informato la cliente che "la documentazione da lei inviata relativa alla richiesta di SUBENTRO CONTRATTO non è completa; la invitiamo pertanto a inviare nuovamente al fax 800423131 la seguente documentazione: copia fronte/retro del documento di identità del referente legale sia del subentrante che del subentrato leggibili. - MODULO SUBENTRO correttamente compilato allegato alla presente. - VISURA CAMERALE del subentrante rilasciata da non oltre 6 mesi con l'indicazione dell'inizio Attività". In relazione al subentro nella titolarità del Contratto Multibusiness, sottoscritto in data 08/11/2016, TIM ha anche informato l'istante che la pratica non poteva essere evasa, poiché "Telecom Italia infatti, in applicazione dell'art. 4.3 ultimo comma delle Condizioni Generali del Contratto Multibusiness si riserva di subordinare l'attivazione del Servizio da Lei richiesto al pagamento integrale di quanto dovuto per le obbligazioni nascenti dal Suo precedente contratto nr. 888011424713 per un importo pari a € 83,25".

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Preliminarmente si rigetta, per inammissibilità, la domanda dell'utente di "immediato subentro". La domanda, infatti, è inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM. E così. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. Preliminarmente si osserva che non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, sul subentro e, pertanto, ai fini della decisione, si terrà conto delle C.G.C. e dell'analogia per inquadrare e valutare la fondatezza della doglianza. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Questi i fatti emersi. E' pacifico (perché non contestato dal gestore) che in data 7.3.2018 l'istante avanzava richiesta di subentro nella sua utenza mobile business a nome della MAYA MUSIC srl di cui è amministratore unico. Telecom assume di avere richiesto integrazione documentale in data 1.3.2018 e 12.7.2018 mentre in data 29.8.2018

Telecom avrebbe comunicato che il subentro era condizionato al pagamento di un precedente insoluto in capo all'istante per il contratto nr. 888011424713 per un importo pari a € 83,2 invocando l'art. 4 delle CGC Multibusiness. In ordine alla persistenza di morosità pregresse quale legittima causa ostativa al subentro, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcom) ha emanato, in data 21 agosto 2008, il provvedimento n.18692 "Morosità pregresse Telecom" al fine di verificare l'esistenza di violazioni dell'articolo 3 della legge n. 287/90. All'esito dell'istruttoria si è accertato che la modificazione apportata da Telecom all'articolo 24 delle CGA (subentro), "garantisce maggiore trasparenza per il cliente che richiede il subentro rispetto ai costi delle diverse alternative possibili, nonché accresce le possibilità di scelta dell'utenza finale in caso di attivazione di una nuova linea telefonica o di subentro qualora sussistano morosità pendenti riferibili a soggetti terzi". Quindi, la clausola di cui all'art. 4.3 delle c.g.c. Multibusiness di Telecom è da ritenersi legittima. Vi è, però, che il gestore si è reso inadempiente quanto ai doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "informazione degli utenti" stabilisce che "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi" e che a tal fine "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad "informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse". Telecom non ha fornito la prova di avere dato una adeguata informativa all'utente. Le comunicazioni non sono accompagnate dalla prova dell'effettiva ricezione da parte dell'istante. E, quand'anche fossero state effettivamente ricevute, le stesse sono state tra di loro discordanti e poco chiare impedendo, di fatto, all'utente di assumere le proprie determinazioni. Le prime due invocherebbero una incompleta produzione documentale mentre l'ultima invocherebbe una presunta morosità che, alla luce delle richiamate CGC, impedirebbe il subentro senza tuttavia nemmeno indicare la fattura insoluta. Emerge, dunque, una condotta del gestore certamente censurabile sotto il profilo della violazione dei propri oneri informativi circa i motivi ostativi all'attivazione del servizio/subentro mentre da marzo ad agosto, si ribadisce, sono state date informazioni discordanti tra di loro e poco chiare dal punto di vista dei titoli fondanti le pretese di pagamento avanzate e rispetto alle quali è stato subordinato il subentro. La violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza del gestore ha avuto come conseguenza un ritardo nella definitiva gestione della richiesta di subentro che ha certamente causato all'utente un disagio indennizzabile. Non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in merito alla gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento all'allegato A alla Delibera 73/11/CONS, così come modificato dalla Deliberazione 203/18/CONS, che, pur non prevedendo espressamente la fattispecie de quo, dispone al suo art. 13, comma 7 che "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". La fattispecie che più si avvicina a quella oggetto della presente decisione, è quella di cui all'art. 4, comma 2, circa gli eventuali impedimenti amministrativi. In ordine alla fattispecie in esame, pertanto, è da considerare equivalente al ritardo nell'attivazione del subentro il caso del ritardo con cui l'operatore fornisce una chiara informativa all'utente circa la sussistenza di motivi ostativi di natura amministrativa al subentro nelle linee. Trattandosi di contratto business l'indennizzo andrà applicato nella misura di cui all'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e ss.mm.ii. Quanto al dies a quo le C.G.C. del contratto Multibusiness non indicano alcun termine entro il quale il gestore è tenuto a gestire la richiesta. Non vi è dubbio, tuttavia, che poiché ai fini del subentro è richiesto il benessere del soggetto cedente l'utenza, il termine massimo per l'adempimento della richiesta di subentro può essere fatto coincidere con il termine di 30 giorni previsto dalla L. n. 40/2007 per l'ipotesi di recesso dal contratto. L'utente ha contestato quanto dedotto da Telecom circa la richiesta di integrazione documentale alla richiesta di subentro e Telecom non ha fornito prova certa dell'avvenuta ricezione, sicché deve

ritenersi che il termine di 30 giorni per l'adempimento della predetta richiesta debba decorrere dal 7.3.2018 e che Telecom sia incorsa in ritardo a far data dal 6.4.2018. Mancando una data di effettivo adempimento, dies ad quem viene considerata l'udienza di conciliazione del 24.9.2018 come prima occasione utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio. Pertanto, il periodo di tempo è pari complessivamente a 171 giorni che, moltiplicato per l'indennizzo giornaliero di Euro 7,50 previsto dall'art. 4, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e ss.mm.ii., porta a riconoscere all'istante un complessivo indennizzo di € 2565,00. L'utente ha lamentato la mancata risposta al reclamo chiedendo la condanna di TELECOM al pagamento del relativo indennizzo. Il gestore telefonico non ha fornito la prova che l'utente abbia ricevuto le lettere di riscontro agli atti del gestore. Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex Carta Servizi Telecom) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo. Per questa omissione spetta, all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 12, commi 2, dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii. Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 1.5.2018, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni ex Carta Servizi Telecom e che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data del 24.9.2018 (data dell'udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo). Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Telecom per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12, comma 2, citato è pari ad euro 234,00.

DECRETA

Articolo 1

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente A. Merzari, nei confronti di Telecom XXX La società Telecom XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di € 2565,00, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex art. dell'art. 4, comma 2, con l'art. 13, comma 3, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e ss.mm.ii. Il pagamento della somma avverrà mediante assegno bancario intestato all'utente e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione. La società Telecom XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di € 234,00, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex art. dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e ss.mm.ii. Il pagamento della somma avverrà mediante assegno bancario intestato all'utente e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione.

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.

Roma, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO