

DELIBERA DL/022/18/CRL/UD del 16 aprile 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

Fiorentini F./Telecom XXX

(LAZIO/D/425/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 16 aprile 2018;

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”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente Fiorentini F. presentata, per tramite della Federconsumatori Viterbo, in data 6/6/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Con l’istanza di definizione l’utente, per tramite della Federconsumatori Viterbo, richiamati i precedenti reclami inoltrati, ha assunto in fatto:

- In data 3.5.2014 richiedeva il subentro nei contratti delle utenze business intestate al Sig. F. M.;
- Il 6.6.2014 Telecom richiedeva integrazione documentale;
- In data 19.7.2014 chiedeva a Telecom chiarimenti in merito ad una presunta morosità ostativa al subentro;
- In data 25.7.2014 Telecom comunicava la piena regolarità del contratto;
- In data 16.9.2014 sollecitava ulteriormente il subentro;
- In data 25.9.2014 Telecom condizionava il subentro al generico pagamento di € 151,00 a titolo di insoluto riferito ad un precedente contratto;
- Il 25.9.2014 richiedeva a Telecom chiarimenti sulla somma pretesa di € 151,00;
- Il 6.10.2014 Telecom comunicava che il subentro era condizionato al pagamento di € 151,24;
- Il 23.10.2014 provvedeva al pagamento della somma di € 151,24 chiedendo chiarimenti a Telecom;
- Il 16.1.2016 Telecom comunicava il diniego al subentro.
- In dta 26.3.2015 migrava verso altro gestore.

A supporto dei propri assunti ha prodotto:

- Comunicazione Telecom del 6.6.2014;
- Comunicazione Telecom del 25.9.2014;
- Comunicazione Telecom del 16.1.2015;
- Comunicazione Telecom del 5.4.2016;
- Comunicazione Agenzia recupero crediti del Telecom del 1.2.2016;
- Copia pagamento bollettino di € 151,24 del 23.10.2014;
- Fax di richiesta chiarimenti inviata a Telecom 23.10.2014;
- Verbale di conciliazione del 13.5.2016.

In base a tali assunti e produzioni, ha richiesto:

- 1) L'annullamento con emissione di note di credito delle fatture 7x02899875 e n. 7x03950565 in quanto successive al passaggio in Vodafone;
- 2) Riformulazione della fattura 7x01941537 per i consumi fino al 26.3.2015 giorno del passaggio ad altro gestore;
- 3) Gli indennizzi per mancata attivazione del servizio dal 3.5.2014 al 27.3.2015 per un totale di 313 giorni di € 4695,00.
- 4) € 200,00 per spese di procedura.

La posizione dell'operatore.

L'operatore, con la memoria depositata, eccepiva, preliminarmente, l'inammissibilità dell'istanza per violazione della Delibera 276/13/CONS per non avere l'istante utilizzato il formulario GU14.

Nel merito eccepiva la infondatezza della domanda e la mancanza di responsabilità di Telecom dal momento che, in sostanza, il diniego al subentro rientrerebbe nelle prerogative di cui all'rt. 4.3 delle CGC Multibusiness.

La replica dell'utente.

L'utente replicava alla memoria Telecom contestandola ed insistendo nella proprie richieste.

Motivi della decisione

Preliminarmente si rigetta, in quanto infondata, l'eccezione di inammissibilità per mancato utilizzo del formulario GU14 sollevata dal gestore.

L'utilizzo dei formulari, per espressa previsione regolamentare, è una facoltà e non un obbligo per gli utenti, ben potendo le istanze di conciliazione, di definizione e di adozione di provvedimento d'urgenza essere presentate senza il ricorso ai detti formulari, purché complete di tutti i requisiti e gli elementi essenziali previsti dagli artt. 7 e 14 del Regolamento.

Anche il paragrafo I.2 delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con Delibera 276/13/CONS), riconosce l'uso facoltativo dei formulari laddove recita: *"Ai sensi degli articoli 5, comma 4, 7, comma 4, e 14, comma 5, per la proposizione delle istanze possono essere utilizzati, rispettivamente, i formulari GU5, UG e GU14 predisposti dalla Direzione. Ciascun Corecom propone l'utilizzo dei suddetti formulari sul proprio sito internet o presso la propria sede, inserendo la propria intestazione nell'apposito spazio del formulario. Non sono ammessi ulteriori formulari"*.

L'istanza, pertanto, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.



Merito

Sulla mancata gestione della richiesta di subentro.

Preliminarmente si osserva che non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, sul *subentro*, 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 certi emersi.

E' pacifico (perché non contestato dal gestore) che in data 3.5.2014 l'istante avanzava richiesta di subentro nelle utenze della Immobiliare Fiorentini e che, in data 6.6.2014, Telecom chiedeva integrazione documentale.

In data 17.7.2015 Telecom comunicava che il subentro era condizionato al pagamento di un precedente insoluto in capo all'istante di € 168,48 per il contratto 888010341405.

In data 25.9.2014 Telecom comunicava che il subentro era condizionato al pagamento di un precedente insoluto in capo all'istante di € 151,00 per il contratto 88888888.

In data 23.10.2014 l'istante comunicava a Telecom l'avvenuto pagamento della somma di € 151,24 per definire la richiesta di subentro e chiedeva chiarimenti in merito alla fattura di cui si assumeva il mancato preteso pagamento di € 151,24.

In data 16.1.2015 Telecom comunicava il diniego al subentro 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"*".

Come sopra detto, Telecom non forniva una adeguata informativa con le comunicazioni inoltrate all'utente.

Le comunicazioni sono state tra di loro discordanti e poco chiare impedendo, di fatto, all'utente di assumere le proprie determinazioni.

Ben avrebbe potuto, infatti, il gestore, fin dalla prima comunicazione del 6.6.2014, comunicare, in modo esaustivo e dettagliato, eventuali insoluti pregressi e permettere all'utente le proprie verifiche

e determinazioni anche in merito all'opportunità di scegliere se subentrare nelle linee o attivare nuove linee.

Ciò non ha fatto tenendo "sotto scacco" l'utente per un tempo irragionevole ed ingiustificato.

E così: con la comunicazione del 6.6.2014 chiedeva integrazione documentale; con quella del 17/7/2014 chiedeva il pagamento della somma di € 168,48 senza specificare a che titolo e per quale causale, la somma veniva pretesa; in data 25.9.2014 pretendeva il pagamento di € 151,00 senza specificare a che titolo e per quale causale; alla richiesta di chiarimenti del 23.10.2014 non risulta agli atti risposta se non quella del 16.1.2015 di diniego al subentro.

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 giugno a gennaio, 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* che di fatto, poi, è stato negato nonostante il pagamento della somma di € 151,24 pretesa con la comunicazione del 25.9.2014.

La violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza del gestore ha avuto come conseguenza un ritardo nella definitiva gestione della richiesta di subentro, seguito poi da un diniego, 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 che, pur non prevedendo espressamente la fattispecie *de quo*, dispone al suo art. 12, comma 3 che "*Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1*".

La fattispecie che più si avvicina a quella oggetto della presente decisione, è quella di cui all'art. 3, comma 2, allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la violazione degli obblighi informativi 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. Questo orientamento ha trovato conferma nell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, che all'art.3, comma 2 prevede il caso in cui "*L'operatore non ha rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti*".

Trattandosi di contratto *business* l'indennizzo andrà applicato nella misura di cui all'art. 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

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 non ha contestato quanto dedotto da Telecom circa l' integrazione documentale alla richiesta di subentro del 6.6.2014, sicchè deve ritenersi che il termine di 30 giorni per l'adempimento della predetta richiesta debba decorrere dal 7.7.2014 e che Telecom sia incorsa in ritardo a far data dal 6.8.2014.

Mancando una data di effettivo adempimento, *dies ad quem* viene considerata la comunicazione di Telecom del 16.1.2015 con cui viene comunicato il diniego al subentro.

Pertanto, il periodo di tempo è pari complessivamente a 163 giorni che, moltiplicato per l'indennizzo giornaliero di Euro 7,50 previsto dall'art. 3, comma 2, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, porta a riconoscere all'istante un complessivo indennizzo di € 2445,00.

Le richieste attinenti le fatture

L'istante ha chiesto:

- L'annullamento con emissione di note di credito delle fatture 7x02899875 e n. 7x03950565 in quanto successive al passaggio in Vodafone;
- Riformulazione della fattura 7x01941537 per i consumi fino al 26.3.2015 giorno del passaggio ad altro gestore;

Le domande non possono essere accolte.

L'utente non ha assolto ai propri oneri probatori e di allegazione sul punto.

A sostegno della doglianza, ed a supporto della richiesta, avrebbe dovuto depositare le fatture oggetto di contestazione indicando le somme contestate, il loro ammontare ed i motivi del loro disconoscimento.

Nulla, invece, risulta allegato a sostegno.

Le domande sulla fatturazione, pertanto, devono essere in toto rigettate.



Le spese di procedura

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 30,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente F. Fiorentini, nei confronti di Telecom XXX
2. La società Telecom XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 30,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere l'importo di € 2445,00 a titolo di indennizzo ex art. dell'art. 3, comma 2, con l'art. 12, comma 2, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS
3. La società Telecom XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 16/04/2018

Il Presidente
Michele Petrucci
Fto

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto