

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 74 del 19 agosto 2020

OGGETTO: Definizione della controversia D'A.M. - TIM SpA (KENA MOBILE)
(GU14/263587/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza del Sig. M.D'A. del 02/04/2020 acquisita con protocollo n. 0147971 del 02/04/2020;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con GU14/263587 del 02/04/2020, l'Utente lamenta quanto segue.

Dopo il decesso della madre, avvenuta il 24.12.2017, titolare dell'Utenza telefonica business, il figlio comunicava in gennaio 2018 l'intenzione di subentrare nel contratto telefonico.

L'Utente dichiara di aver ricevuto chiarimenti e indicazioni precise sull'iter da seguire per formalizzare e portare a compimento tale procedura. Pur essendosi, scrupolosamente, attenuto alle modalità indicate, la richiesta di subentro non è mai stata evasa e non è mai stata disattivata la linea telefonica.

E ancor peggio, pur essendo stato comunicato il decesso del titolare della linea telefonica, non è mai stata interrotta l'emissione delle bollette, che sono state purtroppo saldate, in quanto la banca presso cui era in essere il conto corrente della madre ha dirottato sul conto corrente del figlio tali pagamenti.

Secondo l'Utente tali fatture sarebbero state indebitamente incassate dall'Operatore, oltretutto sempre intestate alla madre defunta recanti una numerazione di partita iva non più attiva.

Per quanto rappresentato, con GU14 l'Utente chiede la restituzione integrale di quanto pagato, per un totale complessivo di € 1.110,42.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore si costituisce nel presente procedimento eccependo quanto segue.

Parte istante contesta il ritardato subentro nella numerazione nonché la ritardata cessazione della stessa e chiede il rimborso di n.5 fatture per un totale di circa € 1.100,00.

Le doglianze di parte istante non potranno trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto.

In data 20.02.2018 l'istante chiedeva il subentro nella linea telefonica intestata alla defunta madre; tale richiesta non andava a buon fine per documentazione incompleta.

Il Gestore, dunque, prima telefonicamente e poi con lettera di ottobre 2018, chiedeva all'istante di integrare la documentazione mancante per poter espletare la richiesta.

Sante la mancata integrazione della documentazione, la richiesta di subentro rimaneva inevasa.

In data 11.12.2018 perveniva poi richiesta di cessazione, tempestivamente e correttamente lavorata.

Le fatture venivano tutte pagate ad eccezione dell'ultima di chiusura (conto 2/19) di € 375,28, per la quale l'Operatore emetteva nota di credito a diminuzione del costo di riscatto del router a noleggio reso per € 128,10.

Inoltre a parziale copertura di questa fattura sono stati utilizzati 2 importi negativi di € 39,50 + 60,39.

Ad oggi, persiste un insoluto di € 147,29.

Alla luce di quanto sopra esposto, è dunque evidente che le pretese avversarie sono destituite di qualsivoglia fondamento ed andranno integralmente rigettate.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alla controversia, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito meglio precisato.

L'Utente ha comunicato all'Operatore il decesso della madre, titolare dell'utenza telefonica, senza richiedere contestualmente il recesso, avendo interesse al subentro nel contratto in essere.

L'Utente ha presentato richiesta di subentro in data 20.02.2018. Non essendosi concretizzato il subentro, in data 11.12.2018, l'Utente ha comunicato il recesso dal contratto per decesso del titolare, restituendo il router in uso in data 17.01.2019.

Si dà atto che, in sede di replica, l'Utente ha evidenziato la tardività della lavorazione della pratica di subentro, peraltro non evasa nonostante il lungo lasso di tempo trascorso (circa 7 mesi).

L'Utente ha allegato la comunicazione del 02.10.2018, con cui l'Operatore, in riscontro ai suoi solleciti, precisava che la pratica di subentro non era stata evasa per incompletezza dei dati forniti.

Ciò premesso, relativamente alla richiesta di rimborso di quanto corrisposto, si evidenzia che, nonostante l'Utente non fosse obbligato ha continuato a pagare le fatture intestate alla titolare deceduta, senza mai contestare gli addebiti, salvo poi richiederne il rimborso con mail del 29.03.2019.

L'art. 2034 c.c. prevede che *“Non è ammessa la ripetizione di quanto è stato spontaneamente prestato in esecuzione di doveri morali o sociali, salvo che la prestazione sia stata eseguita da un incapace.*

I doveri indicati dal comma precedente, e ogni altro per cui la legge non accorda azione ma esclude la ripetizione di ciò che è stato spontaneamente pagato, non producono altri effetti”.

Per questo motivo, la richiesta di rimborso di quanto corrisposto dall'Utente non può essere accolta.

Da ultimo, si fa presente altresì che *“il subentro consiste in una variazione anagrafica del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che muta è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale, ubicazione dell'utenza) ... si deve anche evidenziare che il quadro regolamentare vigente non prevede la liquidazione di un indennizzo per mancato subentro.*

Ad abundantiam, si rilava che il mancato subentro può determinare problematiche in ordine all'intestazione della fatturazione, e in quanto tale, attenendo a profili fiscali, non rientra tra le competenze di quest'Autorità...” (Corecom Toscana determinazione 5/18).

Da ultimo, si evidenzia che, pur avendo riferito l'Utente che *“la banca presso cui era in essere il conto corrente di mia mamma ha dirottato sul mio conto corrente tali pagamenti”*, tuttavia, esula dalla competenza del Corecom l'accertamento del rapporto di mandato tra l'Utente e il proprio istituto di credito, di cui peraltro non sono stati forniti elementi.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate

1. le richieste formulate dall'Utente con GU 14/263587/2020 non possono trovare accoglimento;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del “Regolamento”, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;

3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente

Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

Dott.ssa Carla Combi