AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 81/2021

[redacted]

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/11/2021;

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. 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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 28/08/2018 acquisita con protocollo n. 0103286 del 28/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare della linea telefonica privata n. 0815783724, nella propria istanza ha dichiarato di aver richiesto, a mezzo fax, in data 27/12/2016 e poi il 3/1/2017 (in atti), il subentro nella titolarità della linea, intestata al padre defunto il 7/10/2015. In data 6/07/2017 la parte istante ha reclamato, tramite il call center di TIM, il ritardo nella gestione della richiesta, reiterando successivamente il reclamo con fax del 2/12/2017. Il

subentro è stato effettuato in data 5.09.2017, comportando un ritardo nella migrazione ad altro gestore e che si è tradotto nella sopportazione di costi più elevati rispetto a quelli praticati dalla concorrenza. Alla luce di tali premesse, l'utente ha chiesto la condanna di TIM al pagamento degli indennizzi contrattuali o, in subordine, di quelli previsti dall'allegato A alla Delibera 347/18/CONS, per i seguenti disservizi: 1) ritardata lavorazione della richiesta di subentro della linea, relativa ad una utenza privata; 2) sospensione, senza preavviso, del servizio dal 29.11.2017 al 18.12.2017; 3) mancata risposta al reclamo; 4) errata/mancata pubblicazione nell'elenco telefonico; 5) attivazione profilo tariffario non richiesto; 6) modifica unilaterale delle condizioni contrattuali relativamente alla fatturazione quadri settimanale; 7) rimborso forfettario relativo al modem a noleggio; 8) storno di ogni eventuale insoluto con ritiro in esenzione della pratica di recupero del credito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM SpA, nelle proprie memorie, ha precisato che la richiesta di subentro, consiste in una variazione amministrativa, in base alla quale nel contratto si ha una variazione nell'intestazione, rimanendo invariato nei suoi aspetti sostanziali. Premesso che non esiste una specifica norma, per cui non sono previsti tempi per eseguire tale variazione, il subentro è stato comunque eseguito a settembre 2017 con invio, da parte della società convenuta di regolare modulistica contrattuale. In merito alla fatturazione a 28 giorni, ha rilevato che, con l'invio della fattura di febbraio 2017, la società convenuta ha informato, con comunicazione importante, tutti i clienti del cambio di manovra tariffaria a partire dal 01.04.2017. L'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Riguarda l'inserimento nell'elenco telefonico ha precisato che l'istante, negli elenchi 2017/2018, non poteva essere presente, in quanto i dati in elenco vengono acquisiti/aggiornati entro luglio di ogni anno. Nel caso in esame, a luglio 2017 l'utenza era ancora intestata ad altro utente, padre dell'istante. Mentre a luglio 2018 l'utente non era più cliente TIM. L'utenza in contestazione è stata sospesa per morosità in data 29.11.17, a seguito di sollecito telefonico del 09.11.17, per il mancato pagamento di tutti i conti telefonici emessi a seguito del subentro, a partire quindi dal conto di Ottobre 2017. Ha evidenziato, altresì, che dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta per le doglianze de quo, né tanto meno in merito ad errori di fatturazione. Alla luce di quanto esposto, atteso l'assenza di inadempimenti da parte della società convenuta, l'istante, non ha diritto a nessun indennizzo.

3. Motivazione della decisione

Sul rito. Sulla base dell'istruttoria svolta dal Dott. Gennaro Garofalo, preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e

procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito si esprimono le seguenti considerazioni. All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 1) ritardata lavorazione della richiesta di subentro, va prima di tutto fatto una premessa. Il subentro consiste in una variazione amministrativa del contratto, in base alla 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 dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle C.G.C. ed alla Carta Servizi specificatamente approvati) sottoscritto tra le parti, in particolare per valutare la fondatezza della doglianza relativa alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro. Non vi è dubbio, tuttavia, che poiché ai fini del subentro è richiesto altresì il benestare 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. Detto ciò, la TIM facendo seguito alla richiesta verbale di subentro, inviata dall'utente il 6/07/2017, registrata nei propri sistemi, spediva alla richiedente la relativa modulistica e attuava la richiesta solo il 5/09/2017. In realtà, la parte istante ha documentato e provato che la richiesta di subentro è stata fatta tramite lettera fax al n. 800000187 prima il 27/12/2016 e poi ripetuta il 3/01/2017. Alla luce delle risultanze istruttorie e delle argomentazioni che precedono, deve ritenersi che il termine di 30 giorni per l'adempimento della predetta richiesta debba decorrere dal 27.12.2016 e che TIM sia incorsa in ritardo a far data dal 27.01.2017. Conseguentemente deve affermarsi un ritardo di TIM nell'adempimento della richiesta di subentro di giorni 252 (dal 27.01.2017 al 5.09.2017). Il ritardo nella gestione della richiesta di subentro ha causato all'utente un disagio senz'altro indennizzabile. Ora, non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi, da riconoscersi all'utente in caso di ritardata gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento all'allegato A della Delibera 347/18/CONS. Quest'ultimo, quantunque non preveda 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 dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo secondo equità". La fattispecie che più si avvicina a quella oggetto della presente decisione, è quella di cui all'art. 7, comma 2 per la ritardata portabilità del numero, che non abbia altresì comportato l'interruzione del servizio. Si riconosce pertanto all'utente, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 13, commi 7 e 7, comma 2 allegato A alla Delibera 347/18/CONS, l'indennizzo di Euro 1.260,00 (euro 5 x 252 gg) per la ritardata gestione della richiesta di subentro. La richiesta di cui al punto 2) La sospensione, senza preavviso, del servizio dal 29.11.2017 al 18.12.2017 può essere accolta per il seguente motivo. L'art.

5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 203/18/CONS) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti", con obbligo di informare l'utente con congruo preavviso . Secondo quando dichiarato dall'operatore "l'utenza in contestazione è stata sospesa per morosità in data 29.11.17, a seguito di sollecito telefonico del 09.11.17, per il mancato pagamento di tutti i conti telefonici emessi a seguito del subentro, a partire quindi dal conto di Ottobre 2017". La parte istante ha affermato di non aver ricevuto alcuna telefonata. Di contro l'operatore non ha allegato alcuna prova (registrazione telefonica) in merito al dichiarato sollecito del 9/11/2017. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante, per il numero di 19 giorni, l'indennizzo previsto dall'art. 6 comma 1, del regolamento indennizzi, in misura pari ad €. 6,00 al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per un importo complessivo di €. 228,00. La richiesta di cui al punto 3) La mancata risposta al reclamo non può' essere accolta, in quanto, secondo un orientamento consolidato da codesto comitato, è stato riconosciuto l'indennizzo principale, che ne assorbe la richiesta. Tra l'altro, la parte istante fa espresso riferimento al reclamo del 6/07/2017 e a quello del 3/12/2017. In riferimento a quello del 6/07/2017, allegato nelle proprie memorie dalla parte istante, va detto che il file allegato non solo si interrompe prima di capire quale fosse la richiesta, ma in ogni caso trova riscontro con il subentro del 05/09/2021. Quello del 3/12/2017 è sprovvisto della ricevuta di trasmissione del relativo fax e quindi non provato. Parimenti non può esser accolta la richiesta di cui al punto 4) errata/mancata pubblicazione nell'elenco telefonico. Tenendo presente che, l'istante è stata cliente TIM per il periodo 5/09/2017 fino a 31/01/2018, dato che la stessa parte istante ha dichiarato di essere passata a Fastweb già dal 01/02/2018 e che per prassi aziendale gli elenchi telefonici vengono aggiornati a luglio di ogni anno, non si può che constatare che tale pubblicazione non poteva avvenire. Tantomeno, si ritiene di accogliere la richiesta di cui al punto 5)attivazione profilo tariffario non richiesto, stante il fatto che nel modulo di subentro, trasmesso dall'istante, tramite fax, il 27/12/2016 e poi 03/01/2017, la parte istante dichiara espressamente, contrassegnando la relativa casella del modulo predisposto per la richiesta di subentro che testualmente prevede: "di voler fruire dei servizi (compreso il collegamento ADSL e il modem in noleggio/comodato d'uso, nonché le tariffe ad esso collegate)offerte voce e/o prodotti attivi sulla linea telefonica sopraindicata e di seguito contrassegnati e di subentrare nei relativi contratti, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dai rapporti contrattuali, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite e riferite all'attuale titolare della linea telefonica". Relativamente alla offerta commerciale attivata con proposta verbale al numero 187 del 6/07/2017, si ribadisce nuovamente che il file allegato in memoria si interrompe all'inizio della conversazione, non consentendo di capire e di provare quale fosse la richiesta, e tanto meno la nuova proposta commerciale. Parimenti non sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta di cui al punto 6) modifica unilaterale delle condizioni contrattuali relativamente alla fatturazione a 28 giorni. Si evidenzia che con l'invio della fattura di febbraio 2017, la società convenuta ha informato, con comunicazione importante, tutti i clienti del cambio di manovra tariffaria a partire dal

01.04.2017, la quale prevedeva la variazione dell'emissione delle fatture da mensile a 28 giorni. L'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, qualora l'operatore abbia adempiuto al disposto di cui all'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente, è quello del recesso senza penali. Si ritiene che le modifiche in parola sono avvenute, dunque, nel pieno rispetto di quanto previsto. L'utente ha replicato, manifestando di non aver ricevuto la fattura. Ma la fattura in questione, quella relativa al mese di febbraio 2017, allegata agli atti, riporta l'intestazione del precedente titolare dell'utenza, padre della parte istante, indicando in maniera esatto e completo l'indirizzo comprensivo di numero civico. Pertanto, non può essere invocata come prova di una mancata consegna l'errata intestazione, come è avvenuto nel caso del subentro, dove effettivamente erano state commesse delle omissioni nell'indirizzo. Infine, per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 7) rimborso forfettario relativo al modem a noleggio, anch'essa non trova accoglimento per i motivi che seguono. Come dichiarato dalla stessa parte richiedente trattasi di un modem guasto da oltre 9 anni, del quale l'utente si è visto più volte rifiutare la restituzione, senza provare adeguatamente quanto affermato. Infine per quanto riguarda la richiesta di storno di ogni eventuale insoluto con ritiro in esenzione della pratica di recupero del credito di cui al punto 8, poiché alla dichiarazione della parte di istante di essere passata a Fastweb già dal 01/02/2018 e la parte convenuta nulla ha eccepito in merito, si ritiene che le fatture TIM di marzo aprile e maggio dell'anno 2018 vanno stornate d'ufficio, con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero credito.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM S.P.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 28/08/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno bancario sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale, **l'importo totale di euro 1,488,00** (millequattrocentoottantotto/00) per tutti i motivi in premessa,, nonché a provvedere allo storno della posizione debitoria dell'istante relativamente alle fatture del periodo Marzo – Aprile e Maggio 2018, con contestuale ritiro della pratica della società recupero crediti.

2. 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.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.

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

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio