

DELIBERA N. 003/2021/CONS/UD del 26/02/2021

**TARGA F. / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/325435/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/02/2021;

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 modificato 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. 296/18/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”;

VISTA l’istanza di TARGA F. del 11/09/2020 acquisita con protocollo n. 0370882 del 11/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha assunto: “Inviato in data 11/01/2019 richiesta di subentro per il numero 0773 70xxx1 alla soc. Tim XXX. La fatturazione è proseguita sempre con il nominativo precedente fino ad agosto 2019, non è stato possibile scaricare amministrativamente le fatture (dal 1° gennaio 2019 fatturazione elettronica) . Inviato reclami più volte ma senza nessuna risposta.”. In base a tali assunti e produzioni, ha richiesto: “Riaccredito delle somme pagate e non dovute, Storno delle fatture 6° 2019 / 2°2020, indennizzo delibera 347/18/cons art. 4 comma 1 e 2. (1) Nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. (2) L’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio , non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione o gli eventuali impedimenti, ovvero nei casi di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.

2. La posizione dell’operatore

Si è costituito il gestore assumendo: “In via preliminare, corre l’obbligo di evidenziare l’inammissibilità dell’istanza presentata dal Sig. Targa in quanto il medesimo non ha depositato il verbale di mancato accordo di conciliazione né ha fornito gli estremi del predetto verbale. Ed infatti ai sensi dell’art. 14 comma 3 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS "A pena di irricevibilità, l’istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all’articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso". A norma di tale disposizione, infatti, affinché il Corecom abbia piena contezza della vicenda di cui trattasi è necessario che l’istante depositi il verbale di mancato accordo di conciliazione o comunque fornisca gli estremi del predetto verbale. Considerato che l’istante non ha depositato il verbale di mancato accordo di conciliazione né ha fornito gli estremi del predetto verbale si chiede che l’istanza sia dichiarata inammissibile.” Nel merito ha dedotto: “ Le contestazioni avversarie sono del

tutto infondate per i motivi di seguito esposti. Parte istante lamenta la presunta tardiva lavorazione della richiesta di subentro per l'utenza oggetto del presente procedimento. A causa di tale circostanza parte istante riferisce di aver subito un presunto danno dovuto all'impossibilità di recuperare l'I.V.A. di cui alle fatture contestate (oltreché ottenere le dovute detrazioni fiscali) e richiede gli indennizzi previsti dalla normativa regolatoria. Nello specifico parte istante sostiene di avere inviato in data 11 gennaio 2019 una regolare richiesta di subentro per la linea n. 077370xxx1 e che l'operatore avrebbe provveduto alla lavorazione della predetta richiesta soltanto nel mese di agosto 2019. La ricostruzione dell'istante risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Infatti, da quello che consta all'operatore il Sig. F. Targa ha effettivamente richiesto di subentrare in qualità di titolare della linea n. 077370xxx1 al posto del Sig. L. Targa in data 11 gennaio 2019 a causa del decesso di quest'ultimo. Tuttavia, la predetta richiesta era incompleta in quanto priva del certificato di morte. Infatti, da quello che consta all'operatore il Sig. F. Targa ha effettivamente richiesto di subentrare in qualità di titolare della linea n. 077370xxx1 al posto del Sig. L. Targa in data 11 gennaio 2019 a causa del decesso di quest'ultimo. Tuttavia, la predetta richiesta era incompleta in quanto priva del certificato di Ed infatti, rilevata l'incompletezza della documentazione, l'operatore in data 28 gennaio 2019 inviava al Sig. Targa una comunicazione al fine di "acquisire ulteriori informazioni indispensabili alla definizione della pratica". Parte istante provvedeva all'inoltro di una completa richiesta di subentro, corredata dal certificato di morte del Sig. Leonello Targa, soltanto in data 6 agosto 2019, tant'è che il subentro è stato tempestivamente lavorato in data 23 agosto 2019. Tale circostanza è dimostrata dal deposito dell'allegato 4 di controparte il quale dimostra appunto la trasmissione del predetto certificato di morte soltanto in data 6 agosto 2019. La tempestiva lavorazione della richiesta di subentro è, peraltro, confermata da parte istante, il quale nella descrizione dei fatti di cui al formulario dell'istanza di definizione, dichiara espressamente che il subentro è effettivamente avvenuto ad agosto 2019. L'esponente società non può ritenersi in alcun modo responsabile della presunta tardiva lavorazione della richiesta di subentro. Pertanto, la richiesta di indennizzo per la presunta tardiva lavorazione della richiesta di subentro per la linea n. 07737xxx1 è pertanto infondata e certamente dovrà essere rigettata. Alla luce delle suesposte considerazioni e tenuto conto del fatto che il servizio è stato comunque erogato regolarmente dall'operatore e l'istante ne ha di conseguenza usufruito, non v'è ragione alcuna per stornare la posizione debitoria, né per disporre il rimborso delle somme asseritamente pagate, come invece richiesto da controparte. Le medesime considerazioni valgono anche per le richieste di risarcimento del danno, sul punto occorre comunque precisare che al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Senza recedere da quanto sinora detto, e ribadendo la correttezza delle attività dell'operatore, anche nell'eventualità (che qui si contesta fermamente) in cui le contestazioni nei confronti di TIM dovessero essere ritenute fondate, non sarebbe possibile effettuare la liquidazione di alcun indennizzo. Infatti, la presunta tardiva lavorazione della richiesta di subentro non rientra nelle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera

347/18/CONS, perché non è ricompresa nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuna di esse. Le richieste di indennizzo relative a tale doglianza sono quindi infondate e certamente dovranno essere rigettate. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento.”

3. Motivazione della decisione

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 11.1.2019 l’istante avanzava richiesta di subentro nell’utenza del genitore Targa Leonello, deceduto. Telecom assume di avere richiesto integrazione documentale in data 28.1.2019 e che l’integrazione sarebbe stata trasmessa solo in data 6.8.2019 dall’istante. Il subentro sarebbe stato tempestivamente lavorato in data 23.8.2019. Alla luce della normativa di settore il gestore è inadempiente e la domanda merita di essere parzialmente accolta. 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”. TIM non ha fornito la prova di avere dato un’ adeguata informativa all’utente. La comunicazione non è accompagnata dalla prova dell’effettiva ricezione da parte dell’istante. E, quand’anche fosse stata effettivamente ricevuta, la stessa si sarebbe palesata poco chiara impedendo, di fatto, all’utente di assumere le proprie determinazioni. 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 simili, 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. Quanto al dies a quo 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 TIM circa la richiesta di integrazione documentale alla richiesta di subentro e TIM 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 dall' 11.1.2019 e che Telecom sia incorsa in ritardo a far data dal 10.2.2019 e fino al 23.8.2019 data in cui gestore ed utente confermano l'avvenuto subentro. Pertanto, il periodo di tempo è pari complessivamente a 194 giorni che, moltiplicato per l'indennizzo giornaliero di Euro 7,50 previsto dall'art. 4, comma 2, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e ss.mm.ii., (da conteggiarsi in maniera unitaria e senza ulteriori maggiorazioni dal momento che il disservizio non si è tradotto in una mancata fruizione del servizio) porta a riconoscere all'istante un complessivo indennizzo di € 1455,00. Non è meritevole di accoglimento la richiesta di "Riaccredito delle somme pagate e non dovute" né, tantomeno quelle di storno dei conti 6/2019 e 2/2020. Quanto alla prima richiesta non si comprende quali siano le somme ed a che titolo andrebbero rimborsate. A tal fine si evidenzia che le conseguenze fiscali del mancato subentro non possono trovare oggetto in questa sede in quanto esulano dalle competenze del Corecom. Analogo discorso vale per la richiesta di storno delle fatture indicate. Nel riscontro al reclamo del 28.11.2019, allegato dall'istante, Telecom si impegna al rimborso delle somme con il conto 1/2019 che l'utente non ha però prodotto impedendo al Corecom l'opportuna verifica.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente Targa F., nei confronti di TIM XXX La società è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di € 1455,00, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex art. dell'art. 4, comma 2, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e

ss.mm.ii. Il pagamento della somma avverrà mediante versamento su Iban dell'istante IT 53 U 02008 74161 00010 4856850.

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.

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

Roma, 26/02/2021

LA PRESIDENTE

Avv. Maria Cristina Cafini

IL DIRIGENTE

Dott. Roberto Rizzi