

DETERMINA DIRETTORIALE 19/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/102479/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CASCONO AUTO -
TIM SpA (Kena mobile), Optima Italia Spa**

IL DIRETTORE

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 “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza della società CASCONO AUTO, del 26/03/2019 acquisita con protocollo N. 0132542 del 26/03/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

La società Cascone Auto, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Cascone, intestataria dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0818714xxx, ha contestato il ritardato rientro/subentro della risorsa numerica 0818614xxx. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 23/10/2017 richiedeva il rientro della risorsa in TIM; nonostante i numerosi reclami inviati a mezzo PEC, il trasferimento della numerazione non avveniva. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardato subentro richiesto in data 25/09/2017; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 23/10/2017; iii. il rimborso delle spese di procedura.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in riferimento alla presente istanza di definizione si contesta la genericità della stessa in quanto mancate di uno dei requisiti di ammissibilità previsti dall’art. 6 della Delibera n. 203/2018/Cons, il quale espressamente prevede : Nell’istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità: i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo, il che impedisce alla società convenuta di predisporre un’adeguata difesa. Nel merito l’istanza è infondata in quanto da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che in data 24.03.2017 l’istante chiede il rientro dell’utenza telefonica in Telecom Italia. L’Ol di riattivazione è datato 06.04.2017 con espletamento del rientro per la fonia in data 21.04.2017. Per l’ADSL, invece, essendo la linea WLR, è stata necessaria la procedura di Sovrascrittura con un primo tentativo del 20/4/2017 (vedi modulo Unico allegato) e che risulta scartato da OLO e il successivo del 28/9/2017 (vedi Modulo Unico allegato) con OL emesso il 16/10/2017 ed espletato il 23/10/2017. Tali circostanze sono confermate anche dall’operatore Optima Italia spa nelle proprie memorie difensive, nelle quali afferma che l’utenza è rimasta per attiva con loro sino al 21.04.2017 per la fonia e sino al 23.10.2017 per l’Adsl, per cui nessun pregiudizio è stato arrecato all’istante vista la regolare funzionalità del servizio. Si precisa che la conversione in FIBRA a seguito Sovrascrittura è avvenuta nei tempi previsti, per cui nessun indennizzo spetta all’istante. Per quel che concerne il Subentro alla segnalazione del 24/11/2017, tracciata con l’esigenza 1-9828385806) TIM risponde il 2/1/2018 e il 22/2/2018 ove si evince che vista la documentazione incompleta (Modello Consenso Privacy) il Subentro non è stato evaso. Il Subentro è

stato espletato il 19/4/2018 e le fatture 6°2017 e 1° e 2°2018 sono state oggetto di rifatturazione e intestate al cliente subentrante (vedi fatture allegate). Si precisa che il subentro consiste in una semplice variazione amministrativa del contratto, in cui rimangono invariate le caratteristiche essenziali del rapporto, pertanto non vi è una specifica regolamentazione al riguardo né in merito ad eventuali indennizzi né in merito alle tempistiche a cui gli operatori devono attenersi, pertanto non si evidenziano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta. Al momento è presente su PACI (vedi estratto conto allegato) una morosità di 597,32€ determinata dal mancato pagamento delle fatture di 6°2017 e 1° e 2° 2018 e 5°2020. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Alla luce di quanto esposto non si ravvedono inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale". La società Optima Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: "preliminarmente si rappresenta che il servizio voce, relativamente all'utenza n. cli 0818714xxx è rimasto attivo con Optima fino al 21/04/2017 mentre il servizio internet 20 mega è rimasto attivo dal 27/12/2016 fino al 23.10.2017, come da print in allegato. Entrambe i servizi relativi alla richiamata utenza sono migrati ad altro operatore telefonico e non risultano fatturate competenze successive alla data di migrazione".

Prima di entrare nel merito delle valutazioni in ordine alla res controversa va dato atto che il Corecom Campania ha trasferito il presente procedimento all'Autoirtà per competenza solo in data 21 gennaio 2021. Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, va rilevata la genericità dell'istanza, eccepita in memoria dalla società TIM, atteso che la stessa contiene la mera dichiarazione di parte "in data 23/10/2017 si richiedeva il rientro della risorsa in TIM; nonostante i numerosi reclami inviati a mezzo PEC, il trasferimento della numerazione non avveniva". Altresì va rilevata la discrasia tra la causa petendi ed il petitum; nello specifico, l'istante lamentava il mancato rientro in TIM della numerazione n. 0818714xxx, per poi richiedere la liquidazione di un indennizzo per il ritardato subentro della numerazione 0818614xxx, precedentemente intestata alla società Autocascone di S.. Tanto premesso, la res controversa attiene esclusivamente alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro del 25/09/2017 della numerazione n. 0818614xxx a seguito della modifica della denominazione sociale della società esercente la medesima attività; infatti il rientro della numerazione 0818714xxx richiesto dalla società istante in data 24/03/2017, come si evince dalla copia del relativo modulo acquisito agli atti, è stato gestito nei termini regolamentari, ovvero in data 21/04/2017; data certa di avvenuta portabilità confermata da entrambe le società e confortata dalle rispettive schermate di sistema. Pertanto, non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo ad entrambi operatori per l'asserito ritardato rientro della numerazione. Per quanto concerne il subentro, va premesso che tale fattispecie 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). Non esiste una specifica disposizione, né normativa né regolamentare al riguardo; sicché si deve fare riferimento alle Condizioni generali di contratto TIM e, in particolare, all'articolo 10, comma 2, che prevede espressamente che "il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite". Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la richiesta di subentro formalizzata dal sig. Cascone in data 25/09/2017, è stata gestita con ritardo e solo in data 19/04/2018 in quanto inizialmente incompleta della modulistica "Consenso privacy". Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardato subentro, non può ritenersi accoglibile in quanto, a prescindere dal fatto che la stessa non è contemplata dal quadro regolamentare vigente, nella fattispecie in esame non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo all'operatore che, solo alla ricezione dell'integrazione documentale, ha provveduto alla lavorazione della richiesta di subentro riconoscendo poi una scontistica come da seguente comunicazione del 3/05/2018 A causa di un disguido procedurale le fatture 8T00814349 - 8T00035750 - 8T00174412 sono state erroneamente intestate con una partita iva errata. "Le comunichiamo, pertanto, di aver disposto a Suo favore la diminuzione delle fatture con l'emissione di note di credito, che le saranno inviate con nostra successiva comunicazione e di aver provveduto alla riemissione delle fatture con la corretta partita

iva". Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., si deve evidenziare che seppure il ritardato subentro del numero sia dipeso dall'incompletezza documentale della richiesta del 25/09/2017, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in fase di gestione del reclamo del 23/10/2017, atteso che con nota di riscontro del 22/02/2018 la società TIM S.p.A. ha fornito una risposta tardiva e non esaustiva, riportante la seguente comunicazione: "In riferimento alla Sua richiesta di Subentro del 30/09/2017 Le comunichiamo che il subentro per la Linea in oggetto non è stata evaso". Pertanto, alla società TIM S.p.A., è imputabile il mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo inviato in data 23/10/2017, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Di conseguenza, in considerazione dei 489 giorni intercorrenti dal 22/11/2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 26/03/2019, (data di udienza di conciliazione innanzi al Corecom Campania, di primo scambio informativo tra le parti nella udienza di discussione della controversia), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/03/2019, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 300,00 (trecento/00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, del Regolamento indennizzi

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini