



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 25/18/DTC/Gu14/603/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

NUSCO / TIM S.P.A.

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento sugli indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 16 marzo 2017, con la quale il sig. Nusco ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società TIM S.p.A.;

VISTA la nota del 28 marzo 2017 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 6 giugno 2017;

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:

Il sig. Nusco, sottoscrittore di un modulo di subentro per le utenze telefoniche *business* n. 0815020XXX e n. 0818113XXX, ha contestato la mancata lavorazione della richiesta di subentro, nonché la fatturazione di importi inerenti a servizi richiesti, ma mai usufruiti. In particolare, l'istante ha rappresentato che, dopo avere rilevato una tabaccheria, in data 24 marzo 2014 richiedeva il subentro delle predette utenze telefoniche intestate al precedente titolare, tale sig. Grasso. Nonostante l'invio in data 28 aprile 2014 dell'apposita modulistica comprensiva anche del "benestare" del sig. Grasso e dell'integrazione documentale inoltrata in riscontro alla richiesta della società TIM S.p.A. inviata con nota del 24 maggio 2014, la predetta società, pur emettendo la fattura n. 5820140620000199 del 10 giugno 2014 inerenti ai costi di installazione del sistema AY99, non provvedeva alla lavorazione della richiesta di subentro. Di seguito, con raccomandata A.R. n. 14965905051 - 1 del 18 giugno 2014 il precedente titolare formalizzava richiesta di disdetta contrattuale, al fine di consentire il subentro del sig. Nusco nella titolarità delle predette utenze adibite ad uso commerciale.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per mancato subentro;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita delle numerazioni;
- iii. il rimborso degli importi fatturati per la pratica di subentro;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare 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). 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”*. Giova inoltre evidenziare anche l'articolo 8, delle Condizioni generali di contratto Offerta Voce in ordine alla relazione *“Subentro – Cessazione della linea telefonica”* secondo il quale *“in caso di subentro di altro Cliente o di disdetta della linea telefonica da parte del Cliente, l'Offerta decade entro cinque giorni dalla registrazione della richiesta di subentro o della disdetta”*.

Tanto premesso, dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la richiesta di subentro formalizzata dal sig. Nusco in data 28 aprile 2014, poi integrata nel mese di maggio 2014, è stata annullata a seguito della richiesta di disdetta contrattuale con contestuale cessazione delle linee inviata con raccomandata A.R. n. 14965905051 - 1 del 18 giugno 2014 dal sig. Grasso, effettivo intestatario delle utenze telefoniche di cui si controverte. Pertanto la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per mancato 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, alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

ricezione della disdetta contrattuale del sig. Grasso, ha provveduto alla cessazione delle linee telefoniche, processando la relativa richiesta dell'effettivo intestatario, in conformità a quanto previsto dal sopra citato articolo.

Parimenti non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la perdita delle numerazioni, in quanto la titolarità di entrambe le numerazioni non è stata mai in capo al sig. Nusco, bensì al sig. Grasso, effettivo intestatario fino alla richiesta di cessazione contrattuale del 18 giugno 2014.

Di converso, può ritenersi accoglibile la richiesta di cui al punto iii., di rimborso degli importi fatturati al sig. Nusco Nicola, a seguito del collaudo del 19 maggio 2014, a decorrere dal conto n. 5820140620000199 del 10 giugno 2014 inerenti ai costi di installazione del sistema AY99, atteso che, pur essendo stata avviato il provisioning della richiesta di subentro, la stessa è decaduta a seguito della registrazione della richiesta di cessazione del precedente intestatario.

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 17 ottobre 2014, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, 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 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di rimborso degli importi fatturati a seguito del collaudo finalizzato all'installazione del sistema AY999 utilizzato per i pagamenti telematici mediante terminale. Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall'istante in data 17 ottobre 2014, in considerazione dei 767 giorni intercorrenti dal 16 novembre 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 22 dicembre 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso degli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

importi fatturati a decorrere dal conto n. 5820140620000199 del 10 giugno 2014, alla liquidazione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 17 ottobre 2014, e dell'importo di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 16 marzo 2017 dal sig. Nusco, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso degli importi fatturati a decorrere dal conto n. 5820140620000199 del 10 giugno 2014, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La predetta società è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del *Regolamento sugli indennizzi*.

ii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

E' 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 19, comma 3, del citato *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 30 marzo 2018

Il Direttore
Mario Staderini