



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/445754/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXX XXXX – TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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 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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza della società XXXX XXXX, del 27/07/2021 acquisita con protocollo n. 0322561 del 27/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, sostanzialmente narra di avere inoltrato al gestore telefonico, nel febbraio del 2019, una richiesta di subentro in linee precedentemente possedute da altro utente. Per potere dare seguito al subentro (segnatamente quelle afferenti i nn.XXXXXXXXXX-XXXXXXXXX-XXXXXXXXX-XXXXXXXXX-XXXXXXXXX, la Telecom

Italia spa, chiedeva il saldo dei debiti maturati sulle stesse linee oggetto di trattazione. L'istante quindi provvedeva a saldare il debito e successivamente, a causa del ritardo nella procedura di subentro, ci ripensava e chiedeva di subentrare esclusivamente nelle utenze telefoniche n. XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, che erano sta nel frattempo volturate. Pertanto avanzava richiesta di rimborso di quanto pagato in eccedenza pari a circa 2200,00 euro. L'istante, si accorgeva, tra l'altro, che in attesa del subentro, le linee venivano sospese e soltanto in data 01/04/2021, la linea n. XXXXXXXXX, tornava fruibile. Per tali comportamenti, oggi l'istante richiede il rimborso della somma pagata pari a 2203, 00 euro, in eccedenza rispetto al servizio di subentro effettivamente svolto dal gestore, nonchè gli interessi e l'indennizzo per l'illegittima sospensione della linea.

In riferimento alla presente istanza di definizione, Telecom Italia spa, rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che le utenze in contestazione risultano volturate a seguito di richiesta del 06.02.2019 come di seguito: XXXXXXXXX Voltura del 11/02/2019 – Cessata in data 14/06/2019; XXXXXXXXX (Probabile aggiuntivo) ;XXXXXXXXX Voltura del 19/02/2019 – Cessata in data 14/06/201 ;XXXXXXXXX Cessata in data 12/08/2019; XXXXXXXXX Voltura del 19/02/2019 (ATTIVA) Nelle stesse memorie difensive prodotte dal gestore, viene evidenziato 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 alla tempistiche a cui gli operatori devono attenersi. Il subentro è stato eseguito tempestivamente. Le memorie proseguono asserendo che come previsto dalle condizioni generali di contratto, in caso di subentro, il cliente subentrante, acquisisce oltre alla titolarità del contratto esistente anche i debiti ed i crediti ad esso legati. A tal uopo, Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta e non si comprendono le doglianze dell'istante che risultano essere infondate. In ultimo viene sottolineato dalla Telecom che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite e ciò è in contrasto con le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Pertanto, a detta dello stesso Gestore, appare necessario invocare l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il quale esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. L'istante, ad oggi, non è mai stato sottoposto a sospensione amministrativa e che la posizione amministrativa risulta regolare. Alla luce di quanto esposto, l'istante, per come evidenziato dalla Telecom, non ha diritto a nessun indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento ed il rigetto.

Alla luce di quanto si desume, dalle memorie descrittive delle due parti in causa, depositate in piattaforma, si è accertato che l'istante, nel febbraio del 2019, fa richiesta di subentro per n. 5 linee telefoniche gravate da debiti, verso il gestore telefonico Telecom. Quest'ultimo, prima di assicurarne il subentro, vanta i suoi crediti ed induce l'istante a regolarizzare la posizione economica pendente. L'istante tarda a pagare quanto richiesto e le linee, vengono cessate per morosità, il 12 giugno e l'8 agosto, tutte ad eccezione dello XXXXXXXXX, che tutt'ora risulta attiva. L'istante, il 19 giugno 2019 (vedi documentazione allegata), salda i debiti, ma non richiede la riattivazione delle linee cessate, che quindi rimangono, in quattro, non funzionanti. Il 9 luglio, lo stesso istante, chiede la restituzione di quanto pagato in più rispetto all'effettivo subentro all'unica linea resa disponibile. Il ritardo nella voltura faceva quindi scemare il suo interesse verso il subentro a tutte le linee precedentemente attive. Seguono, da parte istante, dei reclami che non sortiscono l'effetto sperato in quanto Telecom non restituisce la somma incassata, sostenendo che, con il subentro, il cliente ha accettato oneri e onori a suo carico o favore. Tra l'altro, Il ripensamento è tardivo rispetto al subentro stesso che comunque è stato reso nei tempi previsti e non risultano segnalati disguidi di disservizio sulle linee incriminate prima della loro definitiva cessazione. A sfavore dell'istante, a parere dello scrivente, rispetto a quanto descritto, grava il fatto che gli unici reclami allegati, in piattaforma, si riferiscono alle richieste di restituzioni della somma versata ed alla richiesta di revoca dal precedente subentro. Non ci sono elementi probatori che narrano delle interruzioni lamentate sul numero in uso, non ci sono reclami per lamentare l'eventuale ritardo nel subentro e

non ci sono prove documentali che attestino il suo ripensamento al subentro, antecedentemente al 9 luglio 2019 e cioè ben 5 mesi dopo la sua precedente richiesta di subentro. Ciò determina, che alcun indennizzo, può essere riconosciuto per eventuali disservizi sulle linee interessate, perchè non vengono documentate segnalazioni in tal senso. Per quanto attiene la restituzione delle somme pagate dall'istante per il subentro richiesto, risulta tardivo il suo ripensamento e non supportato comunque da valide giustificazioni legali. Valida risulta quindi la tesi difensiva del gestore del gestore allorquando cita il fatto che chi subentra in un contratto, si assume gli oneri e gli onori derivanti, salvo diversa e motivata specifica. Giova evidenziare che un'eventuale ritardo nella pratica di subentro, così come lamentato dall'istante, non può essere valutato dalla Scrivente Autorità, in quanto non riconducibile ad alcuna tipologia di indennizzo previsto nel vigente Regolamento, ancor meno valutato come rimborso della somma pagata a mo' di ristoro. Il paventato ritardo, tra l'altro non produceva interruzione di servizi di telecomunicazione, bensì un'eventuale disagio amministrativo e fiscale e questo deresponsabilizza il gestore da ulteriori addebiti. Pur suscitando qualche perplessità il comportamento del gestore che, a fronte del pagamento del debito, non riattiva le linee telefoniche sospese, ciò non esenta l'istante dal fatto di aver pagato (14 giugno 2019) in netto ritardo le fatture (del marzo 2019) rispetto alla richiesta di subentro e di non aver reclamato in alcun modo l'eventuale ritardo amministrativo e di non aver lamentato la mancata riattivazione, bensì la rinuncia di interesse al subentro. Dalle fatture allegare in piattaforma dal gestore, tra l'altro, appare evidente l'instestazione alla stessa società istante, dei documenti contabili, a testimonianza che, in effetti il subentro, era stato già attuato dalla Telecom, e in tempi rapidi, contrariamente a quanto evidenziato dall'odierno istante. Ciò fa scaturire un rigetto alle richieste di rimborso e/o indennizzo da parte del cliente. Sono invece ritenute fondate le doglianze dell'istante circa la mancata risposta ai reiterati reclami (Luglio 2019, ottobre 2020) effettuati avverso il comportamento del gestore, circa la mancata restituzione delle somme versate, che di fatto, vengono riscontrati adeguatamente soltanto nel febbraio del 2021, come da nota allegata. Per tale motivo, il gestore, ai sensi dell'art. 12 comma 1 dell'Allegato A alla delibera 347/18/Cons., è tenuto ad indennizzare l'istante con la somma di euro 300,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/07/2021, è tenuta a ad indennizzare, in relazione all'istanza presentata dalla Società XXXX XXXX - Partita Iva n. XXXXXXXXX - entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, la predetta Società con la somma di 300,00 euro per le motivazioni espresse in premessa. Tale pagamento dovrà avvenire mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come evidenziato in istanza. Le ulteriori richieste formulate dallo stesso odierno proponente sono altresì rigettate.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone