

CO.RE.COM. CAL/RIP

DELIBERAZIONE N. 49-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxxx Servizi c/ Tim – Telecom Italia xxxx – n. utenza xxxxxx – xxxxxxxx – xxxxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06-11-2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

| | |
|-----------------------------|----------------|
| Rotta Dott. Giuseppe | Presidente |
| Cileone Avv. Massimiliano | Vicepresidente |
| Santacroce Avv. Frank Mario | Segretario |

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com; Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011,

“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”, di seguito “Regolamento indennizzi”;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza, acquisita al prot. n. 35932 dell’11 settembre 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito “Regolamento”;

VISTA la nota del 20 settembre 2017, prot.n. 37286, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di ciascun procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, il verbale di udienza e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

Considerato quanto segue:

1. La posizione del ricorrente

L’istante Auto e Servizi XXX si è rivolta al Co.Re.Com. e, dopo aver esperito il tentativo di conciliazione con esito negativo, ha depositato un’istanza di definizione della controversia, riferita a tre utenze telefoniche fisse, tipologia business, cui ha affermato quanto segue:

“sin da inizio contratto sull’utenza 0985/270XXX è stato attivata arbitrariamente l’opzione “NUVOLA IT” ad un costo di € 25,00 circa a bimestre. Nonostante ripetute richieste di cessazione di tale servizio, anche scritte, ad oggi risulta ancora attivo e viene regolarmente addebitato in fattura contro la volontà dell’utente.

Previo contatto telefonico con il servizio clienti il 26.11.2016 è stata presentata una richiesta di subentro per tutte le numerazioni in oggetto a causa della variazione della denominazione sociale e della forma giuridica della società istante, ossia da Auto e Servizi XXX ad Auto e Servizi XXX.

Subentro garantito a costo zero dall’operatore telefonico, ma fatto regolarmente pagare...omissis... ad un costo di € 30,00 ad utenze; costi per i quali è stato promesso più di una volta il rimborso ancora non avvenuto.

A partire dal 02.12.2016, le utenze 270XXX e 20XXX sono state regolarmente aggiornate con la nuova denominazione sociale, mentre l’utenza 271XXX, nonostante i ripetuti reclami al servizio clienti e vari solleciti, risulta ancora intestata alla vecchia società senza alcuna plausibile spiegazione.

L’omesso subentro ha causato la perdita della numerazione 271XXX ..omissis... la Auto e servizi XXX, infatti, successivamente alla richiesta, è stata sottoposta ad una procedura concorsuale che non permette più di poter disporre, in nome e per conto della vecchia società e, di conseguenze, dell’utenza su indicata.

L’utenza 20XXX, inoltre, era fornita sin dall’origine del servizio “tutto voce fonia” che permetteva alla società di pagare un importo fisso per tutte le telefonate...omissis... tale servizio, senza alcun preavviso o valido motivo, è stato arbitrariamente chiuso da Telecom in data 01.12.2016, con conseguente addebito dei costi per le telefonate effettuate.

La prima fattura è stata immediatamente contestata con reclamo del 20.03.2017 inviato a mezzo pec...omissis... reclamo sino ad ora non riscontrato dall’operatore telefonico.

Telecom...omissis...il 26 maggio 2017, senza alcun preavviso, isola l’utenza 20XXX per insoluto; questo nonostante contestazioni in atto con pagamento parziale delle somme non contestate e nonostante non abbia fornito alcun riscontro alle contestazioni di cui sopra.

Il 26.05.2017, a causa dell’avvenuto isolamento dell’utenza, e data la totale negligenza ed inerzia di Telecom, è stata richiesta la migrazione dell’utenza 20XXX verso fastweb.

Dopo aver richiesto un provvedimento ex art. 5 all’ill.mo organo adito, il 14.06.2017 Telecom afferma che l’utenza 20XXX “non risulta presente nei nostri sistemi per probabile passaggio a OLO” e, senza alcuna richiesta in tal senso, riattiva arbitrariamente anche l’utenza 271XXX.

L’utenza 0985/20XXX è stata completamente isolata, lasciando l’attività dell’istante priva del servizio voce e adsl,

entrambi importantissimi per l'attività svolta ...omissis... sino al 10.7.2017 data di avvenuta migrazione con l'altro operatore telefonico ...omissis...".

Per quanto appena esposto, l'istante ha così esplicitato le proprie richieste:

- 1) storno dell'intera posizione debitoria;
- 2) "indennizzo per ritardata attivazione di ciascun servizio";
- 3) "indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi";
- 4) "indennizzo per sospensione di ciascun servizio";
- 5) "indennizzo per malfunzionamento di ciascun servizio";
- 6) "indennizzo per omessa o ritardata portabilità di ciascun numero";
- 7) "indennizzo per attivazione di ciascun servizio o profilo tariffario non richiesto";
- 8) "indennizzo in caso di perdita della numerazione";
- 9) "indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici";
- 10) "indennizzo per mancato riscontro a ciascun reclamo";
- 11) "spese di procedura".

"Il tutto maggiorato ex art. 12, comma 2, dell'allegato a alla delibera 73/11/CONS".

Con successiva memoria l'istante ha diffusamente controbattuto alle difese di controparte ed ha così precisato:

"1. Sull'attivazione arbitraria del servizio "nuvola it".

Contrariamente a quanto affermato da controparte l'istante non ha mai richiesto l'attivazione del servizio "nuvola it"; Telecom, a sostegno delle proprie argomentazioni e asserzioni, avrebbe dovuto produrre il contratto o qualsivoglia documento nel quale si evince che l'istante abbia chiesto l'attivazione di tale servizio, e non limitarsi ad affermare infondata una più che legittima pretesa di rimborso da parte del cliente, al quale sono state sottratte somme per servizi mai richiesti...omissis...

2. Sul mancato rispetto degli oneri informativi.

E' necessario evidenziare che l'operatore telefonico contattato in merito al subentro ha garantito la voltura dell'utenza a costo zero, nonché il mantenimento dei servizi e dei profili tariffari già presenti su tutte le utenze in oggetto...omissis..

3. Sulla comunicazione circa l'impossibilità volturare l'utenza 0985/271XXX.

Telecom afferma di aver contattato l'istante per comunicargli l'impossibilità di volturare l'utenza su indicata omettendo, però, che la richiesta di voltura è stata effettuata a novembre 2016, mentre la prima comunicazione in merito ad opera di Telecom è avvenuta dopo circa 3 mesi...omissis...

4. Sugli addebiti illegittimi dell'utenza 0985/20XXX

Come affermato in precedenza l'utenza 20XXX era fornita sin dall'origine del servizio "tutto voce fonia" (Cfr. all.5) che permetteva alla società di pagare un importo fisso per tutte le telefonate da e per la suddetta utenza.

Prima di volturare l'utenza telecom, per il tramite dell'operatore telefonico del servizio clienti contattato in merito, ha garantito la prosecuzione di tutti i servizi attivi sulla numerazione indicata, gli addebiti, pertanto, sono illegittimi e dovranno essere completamente stornati...omissis...

5. Sull'avvenuto isolamento di tutti i servizi.

E' opportuno ricordare anche in questa sede che telecom, nonostante vi era una contestazione in atto con pagamento parziale delle fatture, ha disattivato senza alcun preavviso l'utenza 0985/20xxx ...omissis..."

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito, specificando quanto segue:

"In data 18.02.16, a seguito di richiesta dell'istante, sull'utenza 0985/270XXX viene attivato il pacchetto ICT "Opzione Nuvola" al costo mensile di € 20,00.

La normativa vigente prevede che: "i reclami relativi ad importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione..."

Nel caso de quo, l'istante non ha mai inoltrato nessun tipo di reclamo, né scritto, né telefonico, pertanto tale doglianza non può essere accolta, in quanto infondata.

In data 30.11.16, perviene sui sistemi in uso Telecom Italia richiesta di subentro per le utenze n. 0985/270XXX – 0985/271XXX – 0985/208XXX da intestare a "auto e servizi XXXX".

Dal 2.12.16 le utenze 0985/270XXX e 0985/208XXX risultano intestate alla nuova ragione sociale e su tali fatture

risulta addebitato il corrispettivo previsto per effettuare il subentro pari a € 16,20 (iva Inclusa) per ciascuna utenza. Tale addebito risulta essere corretto in quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, ed in particolare dall'art. 10 il quale prevede che: "il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa ente o associazione, a cui il contratto è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro".

Sul'utenza 0985/271XX non si procedeva al subentro in quanto la stessa era configurata con il servizio fibra il quale non consentiva tale operatività.

A seguito di ciò viene contattato il cliente, per informarlo che per poter procedere al subentro di tale utenza era necessario effettuare la conversione inversa da fibra in RTG, il quale riferisce di non essere più interessato al subentro in merito a tale utenza. Ad oggi l'utenza di cui sopra risulta intestata a "Auto servizi XXX"....omissis....".

In merito al reclamo circa gli addebiti contenuti nel conto 2/17, relativamente all'utenza n. 0985/20XXX, si rileva che in occasione del subentro del 2.12.16 è decaduto il pricing "Tutto Voce e Fonia".

Occorre precisare che il pricing "Tutto Voce e Fonia" risulta associato al precedente profilo commerciale "linea aggiuntiva tutto compreso", il quale nonostante la cessazione di tale profilo avvenuta in data 28.02.14, ha continuato a fatturare e scontare fino al subentro.

Il reclamo è stato definito con esito "non fondato" con comunicazione scritta inviata all'istante ...omissis....".

Il gestore, pertanto, ha concluso per l'integrale reiezione dell'avversa domanda.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni con i rispettivi oneri probatori.

In via preliminare, va dichiarata l'improcedibilità delle domande (sub 2), 5), 6), 8), 9) e 10), in quanto non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione, rimasto circoscritto alle seguenti richieste: modifica unilaterale termini contrattuali; attivazione servizi non richiesti; pratica commerciale scorretta ingannevole; addebito somme in contestazione; mancata ritardata modifica del profilo contrattuale; addebito somme in contestazione e sospensione fonia adsl per cause amministrative.

In ogni caso, poi, ove fosse procedibile, la domanda di indennizzo per la perdita della numerazione andrebbe rigettata, poiché riferita a un'utenza intestata a altro soggetto giuridico. Né, d'altro canto, il ricorrente potrebbe dolersi dell'impossibilità di recuperare il numero, trattandosi di ragioni che potrebbero comunque essere fatte valere dal curatore. D'altro canto, l'istante ha fatto presente, in occasione del contatto telefonico con l'operatore, di non essere più interessato alla conservazione dell'utenza, con conseguente rinuncia a qualsivoglia pretesa indennizzatoria.

Andrebbe parimenti rigettata la domanda di indennizzo per errata pubblicazione negli elenchi telefonici non essendo state dedotte le ragioni di siffatta erroneità.

Stessa sorte spetterebbe alla domanda di indennizzo per malfunzionamento e per omessa o ritardata portabilità, non essendo stati dedotti i periodi e le modalità del disservizio e della mancata/ritardata portabilità. In assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento e della portabilità non consentirebbe in questa sede la liquidazione di un indennizzo.

La domanda (sub 10), meriterebbe altresì rigetto per avere Tim evaso nei termini il reclamo del 20 marzo 2017 depositato dall'utente.

Passando al merito, e avuto riguardo al subentro, va precisato come lo stesso comporta una variazione anagrafica del contratto, in base a cui all'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 la domanda non merita accoglimento, neppure con riferimento alla mancanza di oneri informativi, non essendo stato prodotto un reclamo scritto rimasto inevaso.

Vanno poi esaminate ulteriori due domande.

Innanzitutto, quella inerente l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, con richiesta di storno degli importi eccedenti il pricing precedentemente in vigore e di rimborso dei costi sostenuti per il subentro delle utenze.

L'utente lamenta, a tale proposito, di aver subito la modifica delle proprie condizioni contrattuali, con disattivazione del precedente profilo tariffario flat "tutto voce fonia" e di essersi visto applicare una tariffazione a consumo.

Orbene, la domanda non può trovare accoglimento, in quanto il modulo di subentro esibito da parte ricorrente, precisa chiaramente come la richiesta comporti la cessazione di eventuali *pricing* precedentemente attivi ("il richiedente dichiara di essere a conoscenza che eventuali offerte di pricing presenti sulla linea/e oggetto di subentro sottoscritte dal precedente intestatario, saranno cessate"). Sicché, parte istante, avrebbe dovuto premurarsi di aderire, una volta chiesto il predetto subentro e ove possibile, allo stesso piano tariffario, ovvero a altro similare o più vantaggioso.

Parimenti è successo con riferimento al costo per la volturazione delle utenze, poiché il modulo di adesione riporta, in modo chiaro, l'addebito correlato al cambio di intestazione delle linee. Nel modulo di subentro esibito da parte istante è chiaramente riportata l'avvertenza con cui il subentrante viene informato "di essere a conoscenza che *solo nei casi espressamente previsti dall'art. 24 delle Condizioni Generali di Contratto per l'accesso al Servizio Telefonico di base non sarà addebitabile in fattura l'indennità di subentro pari a 16,20 euro (IVA esclusa)*".

Orbene, l'azienda ricorrente non rientra in nessuno delle ipotesi di esenzione previste dal predetto art. 24, non essendosi verificata alcuna successione, né una trasformazione di ragione sociale, bensì la nascita di un soggetto giuridico diverso.

Va poi affrontata la domanda di indennizzo e/o di rimborso/storno, correlata all'attivazione non richiesta del servizio accessorio "nuvola.it". Orbene, non si ritiene di dover riconoscere un indennizzo a tale titolo, atteso che non c'è evidenza documentale di un reclamo, da parte dell'istante, per l'avvenuta attivazione di un servizio non richiesto, contestazione che avrebbe messo l'operatore a conoscenza del problema e nella condizione di intervenire per bloccare gli addebiti. L'utente, infatti, ha solo genericamente lamentato l'applicazione di costi aggiuntivi, chiaramente riferiti alla mancata applicazione del pricing e non piuttosto alla predetta attivazione. Né, d'altro canto, sarebbe possibile richiedere un rimborso o uno storno per il periodo antecedente al subentro, essendo intercorso il sinallagma contrattuale con un diverso soggetto giuridico.

Di converso, le ragioni dell'istante possono ritenersi accoglibili per la domanda *sub 4*).

Quanto alla sospensione dell'utenza 0985/20XXX, servizi voce e adsl, dal 26 maggio al 10 luglio 2017 (data in cui i servizi sarebbero stati attivati presso altro operatore), la domanda è accoglibile, ma va delimitata a un arco temporale più circoscritto.

La linea, infatti, è stata illegittimamente sospesa dall'operatore, posto che lo stesso non ha offerto prova di aver preavvisato l'utente, mentre quest'ultimo ha reso prova di aver contestato le fatture rimaste parzialmente insolute.

Il periodo di indennizzo, invece, deve tenere conto delle vicende che hanno interessato l'utenza. L'integrazione disposta ai sensi dell'art. 18 del regolamento - con cui è stata acquisita la documentazione trasmessa durante la procedura GV5, attivata in primo grado, unitamente a quella depositata nell'ambito del diverso procedimento di definizione promosso dall'utente con il gestore *recipient* - ha infatti provato come, nell'ambito della procedura per il cambio di operatore promossa dall'utente il 26 maggio e conclusa a luglio del 2017, la predetta numerazione non fosse nella disponibilità di Tim retail a partire dal 14 giugno, essendo stata già evasa la cd. fase 2. Da quest'ultima data, sono cessati gli obblighi di Tim di garantire la regolare fornitura dei servizi e le correlate responsabilità per la loro mancata fruizione sono da ascrivere all'operatore *recipient*.

Andrà riconosciuto in favore dell'utente, ai sensi dell'art. 4 della delibera 73/11/CONS, un indennizzo per la sospensione amministrativa dei servizi voce e adsl nella misura di € 7,50 *pro-die* per ciascun servizio, da duplicarsi *ex art. 12, comma 2, dell'allegato a alla delibera 73/11/CONS* per la natura business dell'utenza. L'arco temporale di riferimento è, come appena visto, ricompreso tra il 26 maggio e il 14 giugno 2017, con riconoscimento della somma di € 600,00 (seicento/00).

Da ultimo, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, considerate le rispettive posizioni e che molte domande proposte dal ricorrente sono risultate infondate, che tuttavia vi è stata la partecipazione all'udienza di discussione, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

1) In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa da xxxxxx Servizi XXXX, con improcedibilità/rigetto delle ulteriori domande e per le motivazioni di cui in premessa, Tim Telecom Italia è tenuta a:

- a) corrispondere la somma di € 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per la sospensione/cessazione amministrativa dell'utenza senza che ce ne fossero i presupposti;
- b) corrispondere la somma di € 50,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo e che le somme riconosciute a titolo di rimborso/indennizzo, dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

2) la società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;

3) il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

4) è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5) il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale