

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/111983/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Condoluci X - TIM X (Kena mobile) 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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA 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;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente Condoluci X, del 16/04/2019 acquisita con protocollo N. 0168877 del 16/04/2019

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:

L’istante ha rappresentato che: “l’1.12.2017 richiedeva formalmente l’attivazione della nuova linea telefonica (internet senza limiti, ordine EC-10303X) in X alla c/da X. Ad oggi da parte della società oggi chiamata in conciliazione nulla è pervenuto in merito allo stato di avanzamento della pratica, e quello che più conta nessuna informazione è pervenuta allo scrivente sui tempi previsti per l’attivazione della linea telefonica. A nulla è valso il reclamo inoltrato in data 18/12/2017 rimasto senza riscontro alcuno”. In base a tale premessa, l’utente ha chiesto: 1. l’indennizzo per mancata attivazione del servizio voce e ADSL; 2. l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 3. il giusto indennizzo per la violazione degli obblighi informativi. Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 15 aprile 2019.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando: “da verifiche effettuate nell’applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, in data 01.12.17 l’istante presentava richiesta di attivazione di un nuovo impianto telefonico tramite ordine on-line. Tale ordine risulta annullato in quanto a seguito di verifiche si riscontrava una morosità a carico dell’utente di € 177,46 riferita ad altra utenza telefonica intestata all’utente stesso. L’istante è stato informato tramite comunicazioni inviate a mezzo e-mail all’indirizzo di posta elettronica indicato sulla richiesta di attivazione”. Nel merito, per escludere la propria responsabilità, ha richiamato l’art. 3.2 delle C.G.A., che stabilisce: “nel caso di nuova richiesta di abbonamento da parte di cliente moroso, Telecom Italia può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento al pagamento delle somme rimaste insolte”, mettendo in risalto che tale clausola è stata considerata legittima dall’AGCOM, alla luce del provvedimento dell’AGCM(vedi infra) adottato il 21 agosto 2008, n. 18692. Ha evidenziato, in aggiunta, che

non risultano esserle stati inoltrati reclami scritti e/o telefonici per lamentare la mancata attivazione del servizio, e neppure le risulta che sia stata presentata dall'odierno ricorrente istanza cautelare (Gu5) per l'attivazione dell'utenza. Il tutto per declinare ogni responsabilità, e per chiedere il rigetto integrale della domanda, giacché la mancata attivazione della nuova utenza risulta legittima, per effetto della morosità pregressa dell'utente. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii., memoria di replica, con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni presentate dall'operatore. In particolare, ha contestato l'assunto della resistente riguardo l'annullamento dell'ordine per morosità pregressa, sostenendo, viceversa, che l'ordine non è mai stato annullato. Ha contestato anche l'affermazione circa l'assenza di reclami e, quindi, il suo disinteresse all'attivazione della nuova linea, sottolineando che sono stati inviati parecchi reclami anche scritti, a mezzo PEC, rimasti inevasi. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. l'8 aprile 2020, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Nel caso de quo, l'istante ha lamentato la mancata attivazione di una nuova linea telefonica residenziale, richiesta a dicembre 2017. L'istante, nel corso dell'udienza, ha evidenziato di non aver mai ricevuto alcuna informazione circa la sussistenza di una morosità pregressa, che avrebbe causato la mancata adesione dell'operatore alla attivazione della nuova utenza. Dall'altra parte, la resistente ha asserito d'aver informato l'istante, e ha prodotto la schermata dell'ordine effettuato online. E ha richiamato il provvedimento n. 18692, adottato dall'Agcm - Autorità garante della Concorrenza e del Mercato il 21 agosto 2008, in seguito all'avvio di un procedimento istruttorio, riguardante la materia della "Morosità pregresse Telecom". Tale procedimento doveva verificare l'esistenza di violazioni dell'art. 3 della legge n. 287/90 e, in particolare, l'esistenza di comportamenti illegittimi posti in essere dall'operatore, in attuazione di quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento -servizio di telefonia fissa di Telecom -, consistenti nel subordinare la richiesta di attivazione di una nuova utenza telefonica e/o di subentro in una utenza già attiva, al previo pagamento delle morosità pregresse del precedente contraente e, dunque, al pagamento di corrispettivi non correlati ad alcuna controprestazione da parte dell'impresa. Gli impegni presentati dall'operatore, indicati nel citato provvedimento n. 18692, apparivano: "idonei a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria, con riferimento alle ipotesi di nuove attivazioni, la rigorosa limitazione della facoltà di Telecom di richiedere il pagamento delle morosità pregresse al solo cliente moroso ...". L'Agcom, come sopra anticipato, ha espresso parere favorevole a questo schema di provvedimento e l'Agcm ha deliberato di rendere obbligatori per l'operatore in questione gli impegni presentati nei termini descritti, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90. Perciò, la clausola di cui all'art. 3.2 delle C.G.A. è da ritenersi legittima, tanto più che nel caso che ci occupa la morosità pregressa è riferita ad utenza pur sempre intestata all'utente, e non a soggetto terzo. Tanto precisato, è però necessario rilevare che i doveri di correttezza e trasparenza, che devono permeare il rapporto contrattuale, esigono che il gestore comunichi all'utente gli eventuali motivi ostativi all'attivazione di una nuova linea telefonica, ai sensi dell'art. 4, della delibera n.179/03/CSP, rubricato - informazione degli utenti - che stabilisce: "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi" e che 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". Dall'analisi della scheda dell'ordine EC 103038X dell'1 dicembre 2017 - ore 11:00:52 -, prodotta dall'operatore, è emerso che la lavorazione del predetto ordine è avvenuta automaticamente, difatti si legge: - ordine non evadibile, cliente moroso -, perciò, l'istante non può sostenere di non aver avuto conoscenza dell'esito della lavorazione dell'ordine, visto che ha interagito con l'operatore per via telematica, stante che la richiesta di attivazione è stata fatta online. In ragione di quanto finora esposto, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, poiché non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha fornito, invece, la prova di aver inviato un reclamo, a mezzo PEC, il 18 gennaio 2017, senza ricevere alcun riscontro da parte dell'operatore, per questo motivo, si accoglie la sua richiesta di indennizzo. Il periodo preso in considerazione è quello compreso tra il 18 gennaio 2017 (data trasmissione reclamo) e il 15 aprile 2019 (data dell'udienza di conciliazione), e corrisponde a 788 giorni (decurtati 30 giorni), di conseguenza, si riconosce l'indennizzo nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12, comma 1, All. A, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii , modificata dalla delibera 347/18/CONS. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/04/2019, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, la seguente somma: euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, come descritto nella parte motivata, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia

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
rosario carnevale