

DELIBERA DL/194/15/CRL/UD del 23 novembre 2015
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RIVENDITA TABACCHI di xxx POLLASTRINI / TELECOM ITALIA xxx
(LAZIO/D/269/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 23 novembre 2015;

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, 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*”;

VISTA l’istanza dell’utente Rivendita Tabacchi di xxx Pollastrini presentata in data 25.3.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Telecom:

- i. La ritardata lavorazione della richiesta di trasloco della linea del 8.7.2014, relativa ad utenza business (servizio voce);
- ii. La sospensione, senza preavviso, del servizio dal 4.12.2014 al 10.12.2014;
- iii. La mancata risposta ai reclami.

In particolare l’utente deduceva che con richiesta inoltrata a Telecom a mezzo fax il 8.7.2014 (in atti) chiedeva il subentro nella titolarità della linea telefonica affari xxxxxxx390; a partire dal 13.8.2014 l’utente reclamava tramite call center di Telecom (operatore n. AB851) il ritardo nella

gestione della richiesta, reiterando successivamente il reclamo. Il subentro veniva effettuato in data 5.12.2012, come comunicato all'utente dall'operatore del call center.

Il servizio telefonico veniva sospeso senza preavviso il 4.12.2014: il call center (operatore BM468) contattato dall'utente in pari data riferiva la presenza di una fattura insoluta, che l'utente provvedeva a pagare, ottenendo la riattivazione del servizio in data 10.12.2014.

Telecom non aveva fornito risposta ai numerosi reclami dell'utente.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva la condanna di Telecom al pagamento degli indennizzi contrattuali o, in subordine, di quelli previsti dall'allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la ritardata lavorazione della richiesta di subentro, per la sospensione del servizio, per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom ha dedotto di avere ricevuto la richiesta di subentro il 7.7.2014, con successiva integrazione documentale del 25.7.2014.

Il 1.10.2014 l'utente reclamava il ritardo nella gestione della richiesta.

Il 2.10.2014 Telecom effettuava il collaudo del sistema AY999 - utilizzato per i pagamenti telematici mediante terminale – a scopo di subentro/riattivazione della linea, il cui contributo di attivazione veniva addebitato sul conto 1/2015.

Il subentro veniva quindi espletato il 2.10.2014, senza alcuna responsabilità in capo a Telecom che ha dovuto attendere l'esecuzione del collaudo del sistema.

La linea telefonica aveva sempre funzionato correttamente durante tutta la procedura di subentro, sicchè era impropria la richiesta dell'utente di pagamento dell'indennizzo ex art. 3 Delibera 73/11/CONS.

L'utente non si era attivato per chiedere ed ottenere da Telecom una (non meglio precisata) "liberatoria" relativa all'emissione del conto 5/2014 a nome del precedente titolare dell'utenza.

Ritenute pertanto infondate le doglianze dell'utente, Telecom concludeva per il rigetto nel merito dell'istanza di definizione.

3. Motivazione della decisione.

Nel merito, le richieste dell'utente sono fondate e devono pertanto essere accolte.

3.1. Sulla ritardata gestione della richiesta di subentro.

Il subentro consiste in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle C.G.C. ed alla Carta Servizi specificatamente approvati) sottoscritto tra le parti, in particolare per valutare la fondatezza della doglianza relativa alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro.

Nei moduli di richiesta di subentro sottoscritti dall'utente ed inviati a Telecom, a mezzo fax, il 8.7.2014 non è indicato alcun termine entro il quale il gestore è tenuto a gestire la richiesta, né tale termine è previsto dall'art. 24 delle C.G.C. richiamato nei predetti moduli.

Non vi è dubbio, tuttavia, che poiché ai fini del subentro è richiesto altresì il benessere del soggetto cedente l'utenza, il termine massimo per l'adempimento della richiesta di subentro può essere fatto coincidere con il termine di 30 giorni previsto dalla L. n. 40/2007 per l'ipotesi di recesso dal contratto.

L'utente non ha contestato quanto dedotto da Telecom circa l'integrazione documentale alla richiesta di subentro del 25.7.2014, sicché deve ritenersi che il termine di 30 giorni per l'adempimento della predetta richiesta debba decorrere dal 25.7.2014 e che Telecom sia incorsa in ritardo a far data dal 25.8.2014. Quanto alla data di effettivo adempimento, l'utente deduce che il subentro è stato effettuato il 5.12.2014, per come riferitogli dal call center di Telecom che, invece, retrodata l'adempimento al 2.10.2014, vale a dire alla data del collaudo del sistema AY999.

Orbene, ove anche il collaudo fosse stato effettuato il 2.10.2014 come indicato nella fattura relativa all'installazione del sistema, tale circostanza nulla prova in ordine alla data di effettivo subentro dell'utente. In particolare l'assunto di Telecom risulta smentito dal conto 6/2014 emesso il 10.11.2014 a nome del precedente titolare dell'utenza, mentre solo a partire dal conto immediatamente successivo (1/2015 del 12.1.2015) le fatture risultano correttamente intestate all'utente. Ad abundantiam si rileva che sul predetto conto 1/2015 non consta che Telecom abbia addebitato il contributo di attivazione, contrariamente a quanto affermato in memoria difensiva, né dal conto si evince la data dell'effettivo subentro che, tuttavia, è senz'altro successiva all'emissione del conto 6/2014 del 10.11.2014.

In mancanza di prova contraria, ed alla luce delle risultanze istruttorie e delle argomentazioni che precedono, deve dunque farsi riferimento alla data indicata dall'utente del 5.12.2014, quale data di adempimento della richiesta di subentro: conseguentemente deve affermarsi un ritardo di Telecom nell'adempimento della richiesta di subentro di giorni 102 (dal 25.8.2014 al 5.12.2014).

Il ritardo nella gestione della richiesta di subentro ha causato all'utente un disagio senz'altro indennizzabile.

L'utente, muovendo dall'assunto che il ritardo nella procedura di subentro sia assimilabile al ritardo nella procedura di trasloco per il quale l'art. 26 C.G.C. prevede un indennizzo giornaliero pari al *"50% del canone mensile corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite, con espressa esclusione del maggior danno"*, ha chiesto la liquidazione degli indennizzi contrattuali.

Orbene, l'assunto dell'utente muove da errate premesse e non è condivisibile. Infatti, nell'ipotesi di ritardato trasloco dell'utenza, a differenza di quanto accade nella richiesta di subentro, l'utente si trova privo dei servizi telefonici presso il nuovo indirizzo ove ha chiesto che venisse traslocata l'utenza e subisce pertanto un disagio senz'altro maggiore rispetto a chi – pur potendo fruire dei servizi telefonici – è costretto a farlo "in nome altrui" fintanto che l'utenza non gli venga correttamente intestata.

Pertanto, non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in caso di ritardata gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento all'allegato A alla Delibera 73/11/CONS che, quantunque non preveda espressamente

la fattispecie de quo, dispone al suo art. 12, comma 3 che *“Per le fattispecie d’inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Se non è possibile ricorrere all’applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l’indennizzo è computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità”*.

La fattispecie che più si avvicina a quella oggetto della presente decisione, è quella di cui all’art. 6 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la ritardata portabilità del numero, che non abbia altresì comportato l’interruzione del servizio.

Si riconosce pertanto all’utente, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 12, commi 2 e 3 e 6, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, l’indennizzo di Euro 1.020,00 (euro 5 x 2 x 102gg) per la ritardata gestione della richiesta di subentro.

3.2. Sulla sospensione del servizio.

L’utente ha lamentato di avere subito la sospensione senza preavviso del servizio dal 4.12.2014 al 10.12.2014, a causa del mancato pagamento di una fattura intestata al precedente titolare dell’utenza telefonica.

Telecom nulla ha dedotto sul punto, limitandosi ad affermare – senza tuttavia fornirne prova – che l’utenza ha funzionato correttamente durante l’intero periodo tra la richiesta di subentro e la sua lavorazione.

L’obbligo del preavviso di sospensione è previsto dall’art. 5 Delibera 173/07/CONS: in difetto di esso, la sospensione deve ritenersi illegittima.

Poiché Telecom non ha fornito la prova di avere inviato il predetto preavviso, né di avere erogato i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni - nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall’articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP – deve riconoscersi all’utente l’indennizzo per la illegittima sospensione del servizio.

Anche in tal caso l’utente ha chiesto che la liquidazione avvenga ai sensi delle disposizioni di cui alle C.G.C., il cui art. 27, espressamente dettato per gli *“Errori di sospensione del servizio”*, prevede un importo *“pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita, con espressa esclusione del maggior danno”*, ovvero ai sensi dell’allegato A Delibera 73/11/CONS.

L’art. 2, comma 2 allegato A Delibera 73/11/CONS stabilisce che *“Resta salva l’applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti”*,

Considerato che il canone mensile ricavabile dalle fatture prodotte è pari ad Euro 22,50 (canone bimestrale Euro 45,00) e che pertanto l’indennizzo giornaliero spettante all’utente ai sensi dell’art. 27 C.G.C. sarebbe pari ad Euro 11,25; e che il combinato disposto di cui agli artt. 4 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS prevede invece un indennizzo giornaliero di € 15,00, si riconosce all’utente, ai sensi del predetto combinato disposto di cui agli artt. 4 e 12, comma 2

allegato A alla Delibera 73/11/CONS, l'importo di Euro 90,00 per la sospensione del servizio dal 4 al 10.12.2014.

3.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha infine lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami inoltrati via call center, a partire dal primo del 13.8.2014 (operatore n. AB851).

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Telecom nulla ha dedotto in proposito, affermando solo di avere ricevuto un solo reclamo in data 1.10.2014.

Il reclamo dell'utente deve considerarsi riscontrato da Telecom, per fatto concludente, alla data del 5.12.2014, per effetto dell'adempimento alla richiesta di subentro; trattandosi di accoglimento del reclamo, quantunque con un ritardo di 69 giorni (detratto il termine utile di 45 giorni per fornire la risposta), non vi è necessità di risposta scritta, che la normativa citata richiede solo per i casi di rigetto.

Per il predetto ritardo di 69 giorni, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per complessivi Euro 69,00.

4. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di Rivendita Tabacchi di xxx Pollastrini nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) Euro 1.020,00= (mille venti/00=) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 12, commi 2 e 3 e 6, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per ritardato adempimento della richiesta di subentro;

b) Euro 90,00= (novanta/00=) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 4 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la sospensione del servizio dal 4 al 10.12.2014;

c) Euro 69,00= (sessanta nove/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la ritardata risposta al reclamo.

3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto