

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 54/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SRL/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 68/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione dell'11 settembre 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Società XXX r.l. nei confronti dell’operatore Telecom in data 27 febbraio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 4796;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

La società istante lamenta il ritardo operato da Telecom nel subentro delle proprie utenze in favore di altri soggetti, nonostante il manifestato benessere. L'operatore convenuto non ha effettuato il subentro giustificando tale comportamento nel fatto che le linee essendo in "fibra" dovevano essere prima convertite in "ADSL". I subentranti di conseguenza per la risoluzione del problema "migraivano le utenze verso altro operatore".

A seguito di integrazione documentale precisava che in data 12/06/2017 sottoscriveva i moduli per il benessere al subentro delle proprie linee telefoniche, rispettivamente la linea 085/652XXX in favore della ditta individuale "Della Cagna Franco" e la linea 085/692XXX in favore della ditta individuale "Onofri Dino". Nonostante ciò le numerazioni a fine settembre risultavano ancora intestate alla società XXX, cosicché i subentranti provvedevano a richiedere migrazione delle utenze ad altro gestore, contestualmente al cambio intestazione. L'istante si è ritrovata a ricevere fatture per due linee di cui non usufruiva e per le quali era stata richiesta espressamente la voltura non essendo più associate alla sua attività.

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

1. Annullamento dell'insoluto in essere;
2. Chiusura del contratto in esenzione spese;
3. Indennizzo per il mancato subentro pari ad euro 500,00;

Allega: Benessere al subentro, Moduli di subentro sottoscritti in data 12/06/2017, copia dei contratti sottoscritti con Fastweb in data 20/09/2017 dalle ditte individuali, copia fatture contestate.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo rileva la parziale inammissibilità dell'istanza di definizione per violazione dell'art. 19 comma 4 della delibera Agcom 137/07/CONS, atteso che la domanda volta alla chiusura del contratto in esenzione spese va oltre il contenuto vincolato della cognizione e del relativo eventuale provvedimento finale del Corecom che invece può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità.

Fa presente altresì che l'istanza di definizione è inammissibile per incompetenza materiale del Corecom adito, atteso che la richiesta di voltura delle utenze esula dall'ambito oggettivo della Delibera Agcom 137/07/CONS. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo la fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera Agcom 73/11/CONS, perché non ricompresa sul *numeris clausus* delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarla a nessuna di esse, in applicazione del principio di analogia.

Nel merito osserva che non si comprende a che titolo l'istante ritenga non dovuti gli importi fatturati successivamente alla richiesta di subentro, mancando del tutto la causa petendi di tale domanda ed essendo, di contro, tutte le somme recate nei conti telefonici emessi fino alla migrazione dovute perché contrattualmente previste, oltretutto certe liquide ed esigibili in assenza di contestazione formale da parte del soggetto che, fino a tale data, era formalmente l'unico avente causa di Telecom. Inoltre proprio in virtù di tale assenza di contestazioni sull'*an* ed il *quantum* delle fatture, non si rinviene l'esistenza in capo allo stesso di un pregiudizio tale da essere meritevole di indennizzo al più nei termini dell'art. 8 della delibera 73/11/CONS per l'erogazione di un servizio non voluto.

Si rammenta a tal proposito che solo nell'ipotesi di una richiesta di disdetta tardivamente lavorata l'operatore è obbligato unicamente allo storno degli importi addebitati all'utente finale successivamente all'istanza di cessazione.

Inoltre precisa comunque di aver debitamente informato l'istante della necessità di procedere alla richiesta di conversione inversa da fibra ad RTG delle numerazioni per le quali era stato richiesto il subentro, così come peraltro confermato dallo stesso istante. Tra l'altro tramite il servizio clienti aveva anche avvertito che la modulistica fornita era incompleta invitandolo a provvedere all'integrazione, in assenza della quale, con nota del 25/10/2017 comunicava di non poter dar seguito al subentro richiesto.

Allega: Lettera di risposta inviata del 25/10/2017.

3. Motivazione della decisione

In ordine all'eccezione di inammissibilità dell'istanza posta da Telecom relativamente alla domanda dell'istante volta alla chiusura del contratto in esenzione spese, si ritiene che la stessa domanda non può trovare accoglimento in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19 della Delibera Agcom 173/07/CONS, unitamente alle indicazioni fornite dalla del. AGCOM 529/09/CONS, che delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Ai sensi dell'art. sopra richiamato, il Corecom non è infatti competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore alla cessazione del contratto in esenzione spese. Pertanto la domanda dell'istante volta alla chiusura del contratto in esenzione spese non può che essere rigettata.

Nel caso di specie l'istante in qualità di cedente lamenta il ritardo nella gestione del subentro delle proprie utenze, rispettivamente la linea 085/652XXX in favore della ditta individuale "Della Cagna Franco" e la linea 085/692XXX in favore della ditta individuale "Onofri Dino". Chiede pertanto il riconoscimento di un indennizzo di euro 500,00 per i disagi patiti e l'annullamento dell'insoluto in essere.

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 24, comma 3, che prevede espressamente che " Il subentrante, in qualità di cessionario del contratto di abbonamento, 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 a prestazioni già eseguite."

Tanto premesso, dalla documentazione acquisita agli atti emerge che le richieste di subentro formalizzate dai cessionari in data 12/06/2017 sono state successivamente archiviate da Telecom con comunicazione del 25/10/2017, né risulta che successivamente a tale data siano state ripresentate ulteriori richieste in tal senso da parte dei medesimi soggetti. Non risultano, peraltro, documentati dall'istante reclami o segnalazioni trasmesse all'operatore relativamente alla non corretta gestione del subentro.

In merito alla richiesta dell'istante di corresponsione di un indennizzo di euro 500,00, come espressamente previsto dall'Agcom (cfr Determina Direttoriale n° 25/18/DTC) la stessa non può ritenersi accoglibile in quanto non contemplata dal quadro regolamentare vigente.

Tuttavia si ritiene di accogliere la richiesta di storno dell'insoluto in essere, atteso che il benessere al subentro espresso dall'istante e contenuto nelle richieste di subentro trasmesse all'operatore debba in analogia essere considerato allo stesso modo della volontà di disdire le utenze. Pertanto, poiché in tale ipotesi l'Agcom ha previsto il diritto dell'istante a vedersi

ricosciuto lo storno delle fatture emesse successivamente alla data della disdetta, nel caso di specie l'istante ha il diritto all'annullamento delle fatture insolute emesse successivamente al 12/06/2017. A ciò si aggiunge che le fatture depositate di cui si chiede lo storno contengono solo l'addebito di costi fissi e non anche l'addebito relativo al traffico telefonico a riprova del fatto che l'istante non ha comunque usufruito del servizio telefonico relativo ad entrambe le utenze.

Infine, 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), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXX srl, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società **Telecom s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura e a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante, stornando e non più esigendo tutte le fatture insolute in essere emesse successivamente al 12/06/2017 e fino al passaggio delle utenze ad altro OLO, per le ragioni sopra evidenziate.
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 11 settembre 2018

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.