



DELIBERA N. 06/2024

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/643587/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/03/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 09/11/2023 acquisita con protocollo n. 0289151 del 09/11/2023;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta il mancato subentro (chiesto con pec del 07/04/2023) nella titolarità dell’utenza affari n. [REDACTED] precedentemente ed ancora attualmente intestata al proprio defunto padre Avv. [REDACTED]. Inoltre chiede indennizzo di Euro 300,00 per mancata risposta al reclamo del 09/05/2023, tenuto conto che i 45 giorni per la risposta allo stesso sono scaduti in data 23/06/2023; Per il mancato subentro fa richiesta



di indennizzo di Euro 3.225,00 (cioè Euro 7,50 x 2 x 215) per il periodo intercorrente dal 07/04/2023 (data della richiesta di subentro nella titolarità dell'utenza [REDACTED]) al 09/11/2023 (data della presente istanza di definizione della controversia GU14 a seguito di mancata conciliazione), pari a 215 giorni, per il fatto che Telecom non ha operato il subentro dell' Avv. [REDACTED] al proprio defunto padre Avv. [REDACTED], nella titolarità dell'utenza affari n. [REDACTED]. Infine chiede indennizzo di Euro 1.600,00 (cioè Euro 200 x 4 x 2) per il mancato corretto inserimento negli elenchi telefonici per gli anni 2023 e 2024 ed un ulteriore indennizzo, sempre nella misura di Euro 7,50 x 2 per ogni ulteriore giorno di ritardo, fino all'effettivo subentro, qualora questo abbia luogo nel corso del presente procedimento. Il tutto per un TOTALE COMPLESSIVO: EURO 5.125,00 (alla data del 09/11/2023).

2. La posizione dell'operatore

La Tim rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'istante in data 07.04.2023 inviava modulo di richiesta subentro. Il suddetto modulo non era corretto, pertanto, la società convenuta sia in data 08.05.2023 che in data 23.06.2023 (moduli ricevuti dall'istante in quanto li inerisce lui stesso nel fascicolo documentale) inviava all'istante il modulo di subentro corretto invitandolo alla compilazione e all'inoltro dello stesso. Sia negli archivi Telecom che nel fascicolo documentale non era presente l'invio da parte dell'istante della modulistica corretta. Il subentro veniva lavorato solo in data 06.11.2023 a seguito di istanza di conciliazione in ottica conciliativa in quanto non era comunque presente la suddetta modulistica.

3. Motivazione della decisione

La Parte istante lamenta il mancato subentro, nonostante l'invio di debita documentazione, laddove l'operatore replica, evidenziando l'impossibilità tecnica del subentro in ragione della errata comunicazione dei dati. La doglianza può essere accolta nei termini di seguito esposti. In relazione alla res controversa, con riferimento al mancato subentro, giova preliminarmente osservare che non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare e, pertanto, ai fini della decisione, si terrà conto di quanto di seguito richiamato. Dagli atti del procedimento risulta pacifico che in data 07 aprile 2023, l'istante avanzava richiesta di subentro nell'utenza del de cuius. Tuttavia, il suddetto modulo non era corretto e, pertanto, la società convenuta sia in data 08.05.2023, che in data 23.06.2023, inviava risposta all'istante il modulo di subentro da redigere, invitandolo alla compilazione e all'inoltro dello stesso, corredato da visura camerale o certificato di attribuzione di partita iva del subentrante (rilasciata da non oltre sei mesi) e documento di identità del rappresentante legale. L'Avv. [REDACTED] faceva presente che in data 07/04/2023 aveva già allegato, tra gli altri documenti, anche il certificato di attribuzione della partita IVA, rilasciato dall'Agenzia delle Entrate e copia dei documenti e, precisamente, di: carta d'identità, tessera dell'Ordine degli Avvocati e tessera sanitaria. Tuttavia, la sua richiesta restava senza esito. Sul punto si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta



subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "informazione degli utenti" stabilisce che "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi" e che, a tal fine, "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". Emerge, dunque, una condotta dell'operatore certamente peregrina sotto il profilo della violazione dei propri oneri informativi circa i motivi ostativi al subentro nella titolarità del numero, dal momento che in merito al mancato subentro, si ribadisce, erano state date tutte le informazioni dall'utente, già nella prima richiesta del 07.04.2023. Dal canto suo la Tim, invece, con le due comunicazioni chiedeva poi di nuovo la documentazione, motivandone il mancato subentro. Pertanto, da un lato c'è la risposta di Tim ai reclami dell'utente, e dall'altro, però, l'utente non ottiene il subentro nella linea intestata al de cuius. Dunque, è evidente che l'utente abbia subito un disagio per il disservizio, che ha comportato un diniego della richiesta di subentro, fino al 06.11.2023. Giova sottolineare sul punto una considerazione. Il subentro si sostanzia, come detto, in una variazione amministrativa del contratto (modificazione dell'intestazione del rapporto), permanendo invariate le caratteristiche sostanziali del rapporto, con conseguente impercettibile disagio dell'utente, rispetto alle fattispecie principali di disservizio per cui è previsto l'indennizzo (interruzione linea, mancata attivazione, malfunzionamento, etc.), perciò si ritiene di dover liquidare un indennizzo per il ritardato subentro secondo quanto segue. Non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in merito alla gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento al criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi. Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore TIM, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata gestione dell'utente e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del sopracitato criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano, infatti, applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Ne consegue che TIM è tenuto a corrispondere all'utente, in relazione all'utenza telefonica n. [REDACTED] l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 7, del predetto Regolamento, per un importo totale pari ad euro 300,00 (trecento/00), nella misura massima, per complessivi 216 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 07.04.2023, data della richiesta di subentro, al 09 novembre 2023, data dell'udienza di conciliazione, occasione del primo confronto fra operatore e utente (si vedano delibere Agcom n. 181/19/CIR, n. 29/20/CIR e DELIBERA N. 5/2023/Corecom Toscana, determina n° 23 / 2020 Corecom Sicilia). Per quanto riguarda il disservizio consistente nell'errata pubblicazione negli elenchi telefonici 2023 -2024 la responsabilità è da imputarsi esclusivamente alla società



convenuta ed in quanto tale comporta la corresponsione di un indennizzo in virtù dell'art. 11 dell'allegato A) alla delibera 347/18/CONS "L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'art. 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di giustificata richiesta da parte dell'interessato". Tale parametro va combinato con le previsioni dell'art. 13 del suddetto allegato: con il comma 1, per il quale nella fattispecie contemplata dall'art. 11 il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente, e con il comma 3, a tenore del quale se l'utenza interessata dal servizio è di tipo affari, gli importi sono applicati in misura pari al quadruplo. Considerato che l'istante ha presentato reclamo in data 07.04.2023, l'importo di euro 200,00 andrà moltiplicato per quattro, trattandosi di utenza affari, per complessivi euro 800,00 (ottocento/00) (200*4), avendo la Tim effettuato il subentro e il relativo aggiornamento negli elenchi nel mese di novembre 2023. Infine, per quanto riguarda l'indennizzo per mancata risposta ai reclami la Tim ha, in data 08.05.2023, risposto alla richiesta del 07.04.2023 nei termini di cui al regolamento degli indennizzi. Allo stesso modo a seguito di reclamo del 09 maggio 2023 da parte dell'utente, la Tim ha risposto in data 23.6.2023, proprio nel termine dei 45 gg. Tuttavia, non avendo dato un'adeguata risposta al reclamo, seppur nei termini di legge, sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 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 casi di rigetto. In via generale si osserva che la mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS che, prevede, nel caso in cui "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.". Il medesimo articolo prevede che "2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, la Tim spa è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00, computato nella misura massima;



DELIBERA

Articolo 1

1. La TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, per tutte le motivazioni di cui in premessa, l'indennizzo complessivo pari ad euro 1.400,00 (millequattrocento,00), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, mediante assegno circolare o bonifico, entro il termine di 60 gg. a decorrere dalla data di notifica del presente atto deliberativo.

2. 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.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Autilio

