

DELIBERA N. 100/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AUTOLINEE VITALI/TIM S.P.A.
(GU14/369150/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 settembre 2021;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. L.V., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Autolinee Vitali del 21/12/2020, trasferita per competenza a questa Autorità dal CORECOM Marche in data 31/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alle utenze telefoniche *business* nn. 072113045xxx, 073213340xxx, 072113344xxx, 072113045xxx e 072113045xxx nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. già cliente TIM, nell'anno 2019 l'utente aderiva a una proposta di abbonamento con la società Vodafone Italia S.p.A., che prevedeva la fornitura del servizio voce e ADSL, previo rientro delle predette numerazioni dal precedente operatore;
- b. nonostante il trasferimento delle sopraccitate risorse numeriche in Vodafone Italia in data 10/03/2019, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi imputati a titolo di canoni inerenti a servizi non più usufruiti.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese con storno integrale dell'insoluto e rimborso degli importi fatturati da parte di TIM S.p.A. a far data dal passaggio in Vodafone Italia.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito delle contestazioni avversarie, dalle verifiche effettuate risulta che: - il DN 0721863xxx è attivo in TIM. Non sono presenti schede di portabilità/rientro in crm 3.0/2.0/now e su UNICAC risulta NON PORTATO. - il DN 0721862xxx attivo TIM risulta attivo in TIM. Non sono presenti schede di portabilità/rientro in crm 3.0/2.0/now. Su UNICAC risulta NON PORTATO. - il DN 072113045xxx risulta attivo in TIM dal 04/07/2016. Per le connettività non sono presenti schede in crm 2.0/3.0/now. - Il DN 072113344xxx risulta attivo TIM dal 09/10/2006. Per le connettività non sono presenti schede in crm 2.0/3.0/now. - il DN 072113340xxx in CRM Business risulta NON DISPONIBILE. Per le connettività non sono presenti schede in crm 2.0/3.0/now. - il DN 072113045xxx risulta attivo in TIM dal 22/08/2016. Per le connettività non sono presenti schede in crm 2.0/3.0/now. Dalle evidenze di Wholesale, le linee che il cliente dice di aver migrato sono sempre in Tim e sui sistemi non c'è traccia di richieste di cessazione».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso e lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti a far data dal mese di marzo 2019, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, "*gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni*", va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987). Di converso, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti fatturati a decorrere dal mese di marzo 2019, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dalle utenze telefoniche di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione. Detta società si è limitata ad asserire che "*le utenze telefoniche sono attualmente attive in TIM e che non sussistono richieste di cessazione*"; mera dichiarazione, non solo non provata, ma confutata dalla copiosa documentazione prodotta dalla parte istante in allegato al fascicolo documentale e in particolare dalla copia del rapporto di intervento tecnico *in loco* di installazione e configurazione degli apparati Vodafone, nonché dalla copia della stessa fattura n. 8M00268132 emessa da TIM in data 08/07/2019 riportante i costi di disattivazione del servizio e da ultimo dalla prima fattura n. A108604911 emessa dalla società Vodafone Italia S.p.A. in data 15/05/2019. A ciò va aggiunto che la società TIM S.p.A. ha richiesto nel corso dell'istruttoria ben tre rinvii di udienza di discussione della controversia al fine di svolgere ulteriori approfondimenti istruttori e di acquisire le risultanze delle verifiche interne; pur tuttavia, detta società, nonostante la disponibilità comune delle parti in ordine al differimento della trattazione della vertenza, non ha riportato alcun "*aliquid novi*" in ordine alla procedura di trasferimento delle numerazioni rispetto alla ricostruzione dello storico documentato in sede di deposito della memoria difensiva nei termini procedurali.

Pertanto, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio attestante la correttezza delle fatturazioni, la corrispondenza della gestione di contabilizzazione al volume di traffico e delle connessioni effettivamente generate dalle utenze telefoniche *business* nn. 072113045xxx, 073213340xxx, 072113344xxx, 072113045xxx e 072113045xxx, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società. *Ergo*, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di rimborso e di storno

degli importi insoluti fatturati a dar data dal 10 marzo 2019 anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società AUTOLINEE VITALI nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* nn. 072113045xxx, 073213340xxx, 072113344xxx, 072113045xxx e 072113045xxx, mediante il rimborso e lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, 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.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba