

DELIBERA N. 148/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TC SECURITY & MULTISERVICE / TIM S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/105766/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2020;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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. 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio*”;

nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della società TC Security & Multiservice, del 2 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento e nella documentazione allegata in atti, la società istante ha dichiarato di aver sottoscritto un contratto con TIM, in data 15 marzo 2018, per chiedere la migrazione dell'utenza n. 0381683xxx da Vodafone, l'attivazione di una nuova linea n. 0161210xxx presso la sede di Vercelli della società e l'attivazione di due SIM mobili, n. 3312401xxx e n. 3335916xxx.

Il contratto sottoscritto, ha specificato l'istante, prevedeva le seguenti condizioni: l'addebito di euro 25,00 mensili per le linee fisse e di euro 15 mensili per le SIM mobili, con ulteriori addebiti, pari a euro 1,00 ed euro 8,00, in relazione a ciascuno dei due terminali abbinati all'offerta.

La parte istante, tuttavia, ha lamentato il mancato rispetto del pattuito.

L'istante ha precisato che è stata attivata la linea n. 038174xxx non richiesta, in relazione alla quale sono state emesse fatture con importi non giustificati. Tale linea, inoltre, non è mai risultata attiva né l'istante ha ricevuto il *router* per il suo funzionamento.

In seguito ai reclami del 14 e 26 aprile 2018, rimasti inevasi, l'utenza è stata migrata in data 25 maggio 2018 ma associata a un'altra numerazione, 038177xxx, come si evince dalle fatture.

L'istante ha contestato, tra l'altro, gli addebiti associati al *router* per un importo di euro 12,20 mensili, per 24 mesi, la quota di adesione “Tutto Fibra” pari a euro 100,00, l'opzione della numerazione aggiuntiva attivata a causa degli errori del gestore nella procedura di migrazione.

In seguito a diverse PEC inviate dall'istante, tra le quali quella del 2 agosto 2018 di recesso, la numerazione 038174xxx, attivata erroneamente, è stata ancora oggetto di fatturazione.

La parte istante ha dunque contestato tutte le fatture emesse per le numerazioni sopra indicate nonché quelle in corso di emissione in quanto non conformi al contratto e all'offerta sottoscritta.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. l'indennizzo per il ritardo nella migrazione del numero 0381683xxx;
- ii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. l'indennizzo per l'attivazione della linea n. 038174xxx non richiesta;
- iv. l'indennizzo per l'attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti in relazione a tutte le numerazioni attive;
- v. il riconoscimento delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione. In sede di udienza l'operatore ha formulato una proposta conciliativa, non accettata da controparte.

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone") ha in primo luogo evidenziato che deve ritenersi riferita a Vodafone soltanto la contestazione relativa al lamentato ritardo nella migrazione del numero fisso 0381683038, procedura nella quale l'operatore figura come *donating*.

Vodafone ha specificato, infatti, che le linee mobili oggetto del GU14 non sono mai state attive sui propri sistemi, come si evince dall'allegato elenco delle utenze attive.

In relazione alla contestata migrazione verso TIM, l'operatore ha rappresentato che risulta effettuata una richiesta di portabilità del numero, da parte di TIM, in data 10 maggio 2018, correttamente espletata in data 23 maggio 2018.

Trattandosi di un *link* con unico numero associato, alla data di espletamento della "GNP" lo stesso è stato disattivato come da ultima fattura emessa allegata in atti.

Infine, Vodafone ha eccepito l'assenza di reclami relativi alle problematiche lamentate nel formulario, rammentando il peso dirimente degli stessi ai fini di eventuali indennizzi e del relativo computo.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento.

In primis, va rilevato che, all'esito dell'istruttoria, non emergono profili di responsabilità in relazione all'operato e alla posizione di Vodafone rispetto ai fatti dedotti in controversia.

Pertanto, le richieste formulate dall'istante nell'atto introduttivo del procedimento, sono da intendersi riferite all'operatore TIM e possono trovare accoglimento come di seguito precisato.

Sempre in via preliminare, si ritiene opportuno precisare che le ulteriori richieste di indennizzo formulate dall'istante nelle repliche depositate in data 23 luglio 2019, per altro ultimo giorno utile per le controdeduzioni, non possono essere considerate ammissibili in quanto configurano a tutti gli effetti domande nuove, e dunque contrarie alle regole del contraddittorio cui è improntata la presente procedura.

In particolare, ci si riferisce alla generica richiesta di storno integrale degli insoluti pendenti nei confronti di entrambi i gestori e a quella relativa all'indennizzo per il lamentato ritardo di attivazione della nuova linea n. 0161210xxx.

D'altra parte, nell'atto introduttivo del procedimento, l'istante non ha descritto né citato tali problematiche, sicché l'omessa formulazione delle relative richieste di indennizzo nel formulario GU14 non possono ritenersi una mera dimenticanza o un errore materiale scusabile, mentre in sede di repliche si rileva una vera e propria integrazione dell'istanza.

Passando al merito della controversia, in relazione alla richiesta *sub* i., si precisa che la stessa può essere accolta.

Nello specifico, la società istante ha sottoscritto il contratto con TIM in data 15 marzo 2018 richiedendo la portabilità del numero 0381683xxx su soluzione VoIP; l'istante ha specificato che l'attivazione della linea con numero provvisorio 038177xxx è avvenuta in data 30 marzo 2018, mentre la procedura di portabilità si è infine espletata in data 23 maggio 2018, come risulta dalla fattura emessa da TIM relativa al periodo in questione nonché dalle schermate depositate dal *donating* Vodafone.

In considerazione di ciò, in assenza di disposizioni contrattuali che specifichino la tempistica di espletamento della procedura *de qua*, si ritiene che TIM debba corrispondere in favore dell'istante l'importo *pro die* di euro 5,00, ai sensi degli articoli 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per il ritardo nella portabilità del numero di 54 giorni computato a partire dal 30 marzo 2018 (data di attivazione della linea con numerazione provvisoria) fino al 23 maggio 2018 (data di espletamento della GNP). L'indennizzo complessivo così computato è pari a euro 540,00, laddove l'importo è da raddoppiarsi in ragione della natura *business* dell'utenza in controversia, ai sensi dell'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si precisa che la stessa può intendersi assorbita dal riconoscimento delle richieste dell'istante in relazione alle problematiche lamentate e oggetto dei reclami presenti in atti. Pertanto, la richiesta di cui al punto ii. non può trovare accoglimento.

Quanto alla attivazione non richiesta della linea n. 038174xxx, la richiesta *sub* iii. merita alcune considerazioni.

Fermo restando che è rimasta incontestata, da parte di TIM, la ricostruzione dei fatti dedotti in controversia, si osserva che l'istante ha depositato la documentazione contrattuale sottoscritta in data 15 marzo 2018 da cui si evincono le richieste di attivazione di nuova linea presso la sede di Vercelli della società (con la promozione linee mobili associata) e di *number portability* su soluzione VoIP del numero 0381683xxx.

Ciò stante, la doglianza dell'istante relativa all'attivazione di una ulteriore linea n. 038174xxx non richiesta (e comunque mai funzionante) appare fondata, atteso che TIM

non ne ha provato il presupposto contrattuale né, dunque, giustificato le relative fatture, a partire da quella del 6 aprile 2018 n. 8B00274377.

In relazione a tanto, si ritiene che la richiesta in esame debba essere accolta, piuttosto che in termini di riconoscimento di un indennizzo, disponendo lo storno integrale delle fatture emesse da TIM in relazione alla linea n. 038174xxx fino a chiusura del relativo ciclo di fatturazione, atteso che non emergono ulteriori disagi effettivamente patiti dall'istante conseguenti all'attivazione della linea non richiesta (e mai funzionante) se non la relativa, illegittima fatturazione.

In relazione alla richiesta *sub* iv. si precisa quanto segue. L'istante ha per lo più lamentato addebiti in fattura non coerenti con le condizioni economiche pattuite in sede contrattuale ma ciò non configura, in sostanza, la fattispecie di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti *ex* articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, richiedendo una diversa valutazione ai fini della presente pronuncia.

Nelle repliche, rispetto a quanto già rappresentato nel formulario GU14, l'istante ha fornito precisazioni in merito alle contestazioni mosse nei confronti di TIM in ordine ai lamentati errori di fatturazione e ha specificato gli importi ritenuti non dovuti in relazione alle due linee fisse, n. 0381683xxx e 0161210xxx, nonché alle SIM mobili attivate.

Posto che, in assenza di riscontri documentali circa le effettive condizioni economiche e tariffarie applicate al contratto in controversia non è possibile disporre un eventuale ricalcolo delle fatture emesse in relazione ai vari servizi attivi, in accoglimento delle incontestate doglianze di parte istante, non si può che prendere in considerazione quanto dalla medesima parte dettagliato nelle proprie repliche.

Al riguardo, l'importo complessivo del quale la Società istante ha chiesto il rimborso è pari a euro 484,21 e, alla luce delle argomentazioni addotte, risulta comprensivo, tra l'altro, di importi addebitati a titolo di contributo di attivazione "Tutto fibra" e di rate di acquisto del *router*, che l'istante ha disconosciuto in quanto corrispondenti a costi non espressamente comunicati dall'operatore all'atto di sottoscrizione del contratto.

In relazione a ciò, considerato che TIM non ha fornito prova della correttezza delle fatture emesse e contestate da controparte né di aver acquisito il consenso informato in relazione alle condizioni economiche effettivamente applicate, non contestando quanto asserito da parte istante, si ritiene che la richiesta di rimborso debba essere accolta.

Infine, in relazione alla richiesta di riconoscimento di spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta atteso che la procedura telematica per la risoluzione della controversia, tramite *ConciliaWeb*, è completamente gratuita e che non risultano documentate in atti spese giustificate.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di TC Security & Multiservice nei confronti di TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, è tenuta a:

- i. corrispondere in favore dell'istante l'importo pari a euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi degli articoli 7, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. a stornare integralmente le fatture emesse in relazione alla linea n. 038174xxx fino a chiusura del relativo ciclo di fatturazione;
- iii. a rimborsare in favore dell'istante la somma di euro 484,21, per le motivazioni specificate in premessa.

3. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

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

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone