

DELIBERA N. 17/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PISA SPORTING CLUB /TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/545148/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 maggio 2023;

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*”, come modificato dal d. l.vo n. 207/2021, di seguito “*Codice*”;

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. 434/22/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. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

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. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza della società PISA SPORTING CLUB del 19/08/2022, assegnata per competenza a questa Autorità in data 25/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 050555xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente TIM, in data 23/09/2021 chiedeva a mezzo PEC il recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico e alle SIM a esso connesse con decorrenza immediata;

b. di seguito, sempre a mezzo PEC del 31/01/2022 l'istante contestava la mancata cessazione delle linee telefoniche inerenti al contratto identificato con il numero 099314803xxx e, ribadendo l'avvenuto passaggio delle numerazioni in Vodafone Italia, sollecitava la disdetta immediata con blocco della fatturazione;

c. noncurante della suddetta richiesta di cessazione contrattuale e del successivo sollecito, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, inerenti a servizi non più usufruiti, in quanto disdettati.

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

i. la cessazione contrattuale e lo storno integrale dell'insoluto con contestuale emissione di note di credito e ritiro delle pratiche di recupero crediti.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«parte istante lamenta la mancata lavorazione del recesso per la linea 050555xxx e, sulla scorta di tale doglianza, domanda di ottenere storni ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. L'istante, infatti, non indica la durata della fatturazione contestata, né l'ammontare delle voci asseritamente non dovute; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. La PISA, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. A ciò si aggiunga che, a fronte della presunta mancata lavorazione del recesso, non viene allagata né la missiva di disdetta, né idonei reclami. Inoltre, controparte non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate.*

L'istante lamenta la pretesa errata fatturazione con applicazione di costi, a suo dire, non dovuti poiché riferiti a servizi cessati. La domanda avversaria è tuttavia completamente destituita di fondamento. La PISA, invero, aveva attiva con TIM un contratto NICI con codice fatturazione 99314803xxx, del quale facevano parte le seguenti linee: n. 0507213xxx cessata per migrazione ad OLO dal 14.5.2021; n. 05013008xxx disdetta dall'istante con missiva del 18.9.2021; n. 050555xxx linea VOIP interno di una NICI, non autonomamente fatturante; n. 050562xxx rtg; n.0507846xxx rtg; n. 0507846xxx rtg; n. 0509656xxx tutto fibra; n. 050554xxx tutto fibra tutte ancora attive in TIM, in quanto mai disdette né migrate. TIM, pertanto, una volta ricevuta la comunicazione di disdetta o di migrazione, ha tempestivamente chiuso il ciclo di fatturazione della linea e dei servizi disdetti emettendo i conti di chiusura, riferibili ai canoni maturati fino alla data di cessazione e, per il resto, ha legittimamente lasciato attivo il contratto e le linee non cessate. Si deve segnalare, peraltro, che non risulta in alcun modo documentato il contrario, in quanto non vengono allegare dall'istante, missive di recesso riferibili alle singole utenze sopra indicate, né la prova di una migrazione delle stesse. Sul punto, peraltro, si deve far rilevare all'ufficio che le linee sono tutte state fruite dalla controparte e, comunque, non sono mai pervenuti reclami da parte dell'istante, per alcuna delle doglianze oggi rimesse alla valutazione del CORECOM. Nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti dell'operatore. In ragione di quanto sopra, i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti. Non è, per l'effetto dovuto alcun rimborso o storno a favore della controparte. L'istante dovrà, inoltre, restare obbligata anche al saldo degli insoluti presenti a sistema, portati dalla fattura 8L00114xxx di euro 348.80 bimestre 2/22 della linea 05013008xxx e dalla fattura 4220722800005xxx bimestre 2/22 di euro 1025.78 e €1507,78 bimestre 3/22. La domanda avversaria di storno non può, pertanto, essere accolta».

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

L'operatore Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«preme rilevare che l'oggetto della controversia attiene, per quanto si evince dal formulario GU14 e da quanto depositato in atti, la mancata gestione di richieste di recesso da parte del gestore Tim, circostanza su cui Vodafone non può esprimersi, essendo totalmente estranea ai fatti. Per quanto riguarda, quindi, il coinvolgimento di Vodafone nella presente controversia, che, presumibilmente, attiene all'accertamento della data di passaggio della numerazione, si rappresenta che il numero 050555xxx risulta correttamente importato in Vodafone in data 2 settembre 2021, a seguito di richiesta di GNP inserita il 20 agosto 2021. Il numero è associato al link 10174xxx Connettività OneNet xxx, attivo presso la sede di via xxx in Pisa. Si fa presente, altresì, che l'istante ha attualmente attivi in Vodafone 7 links, 16 sim voce, 1 sim dati, 3 sim IoT, oltre a varie licenze d'uso per diversi servizi digitali. Si ribadisce, dunque, l'estraneità di Vodafone con riguardo alle richieste di rimborso e storno delle fatture emesse da Tim, chiaramente rivolte a tale gestore».*

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.

In via preliminare, si deve evidenziare che, con nota del 02/02/2023, la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del *Regolamento*, richiesta di integrazione del contraddittorio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. ai soli fini istruttori, nello specifico al fine di accertare la data di trasferimento della numerazione di cui si controverte. L'estensione del contraddittorio richiesta dalla società istante ha consentito l'acquisizione delle esigenze tracciate sulle schermate di sistema prodotte in copia alla memoria, da cui emerge che *“l'utenza telefonica n. 050555xxx risulta correttamente importata in Vodafone in data 2 settembre 2021, a seguito di richiesta di GNP inserita il 20 agosto 2021”*. All'esito dell'istruttoria quindi risulta che la predetta numerazione è transitata in Vodafone Italia, mentre le restanti numerazioni inerenti al contratto identificato con il numero 099314803xxx sono state disdettate giusta missiva a mezzo PEC del 23/09/2021 prodotta in copia agli atti, poi reiterata con nota inviata dall'istante in data 31/01/2022 sempre a mezzo PEC, come si evince dalla documentazione allegata nel fascicolo documentale.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti, sia pure a far data dalla richiesta di cessazione contrattuale inviata dall'istante a mezzo PEC del 23/09/2021, deve ritenersi accoglibile, considerato che il cliente ha formalizzato il recesso contrattuale con decorrenza immediata per tutte le numerazioni afferenti al contratto identificato con il numero 099314803xxx.

Pertanto, vista la richiesta di cessazione contrattuale del 23/09/2021, considerato che l'art. 8, comma 2, del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS dispone che *“[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso”*, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi insoluti fatturati a far data dal mese di ottobre 2021.

Peraltro, va evidenziato che a fronte delle fatture emesse a far data dal mese di ottobre 2021, oggetto di contestazione e di richiesta di storno, in dispregio della disposizione di cui *supra*, la società TIM S.p.A. si è limitata ad asserire che *“i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti. Non è, per l'effetto dovuto alcun rimborso o storno a favore della controparte. L'istante dovrà, inoltre, restare obbligata anche al saldo degli insoluti presenti a sistema, portati dalla fattura 8L00114xxx di euro 348.80 bimestre 2/22 della linea 05013008xxx e dalla fattura 4220722800005xxx bimestre 2/22 di euro 1025.78 e €1507,78 bimestre 3/22”*; mera dichiarazione, non solo non provata, ma confutata dalla copia della richiesta di cessazione contrattuale del 23/09/2021. A ciò va aggiunto che la società TIM S.p.A. ha richiesto nel corso dell'istruttoria ben due 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 gestione del cliente a seguito della richiesta di cessazione contrattuale e non ha fornito alcun aggiornamento contabile in ordine agli importi di cui laconicamente richiede il pagamento.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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 PISA SPORTING CLUB 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 al contratto di abbonamento identificato con il numero 099314803xxx, mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal mese di ottobre 2021, 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 30, comma 12, del *Codice*.

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, 31 maggio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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