

DELIBERA N. 215/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SISTEM TECH/TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/172988/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18

(convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l’art. 37;

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 Sistem Tech, del 12 settembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, Sistem Tech, nell’atto introduttivo del procedimento, ha rappresentato di aver chiesto, nel mese di ottobre 2018, la migrazione di due linee fisse e tre utenze mobili da Vodafone a TIM.

Espletato il passaggio per le due SIM (n. 3351235xxx e n. 3351235xxx) e per l'utenza fissa n. 069942xxx, la linea fissa servita da TIM ha funzionato soltanto per le chiamate in uscita.

L'istante ha lamentato che due utenze, la fissa n. 065136xxx e la mobile n. 3381595xxx, non sono mai migrate in TIM e hanno generato una indebita fatturazione da parte di Vodafone per euro 1.300,00, a fronte di un canone mensile pari a euro 95,00, pattuito per tutte le cinque utenze. A causa della morosità maturata, ha infine specificato l'istante, le linee sono state sospese.

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

- i. l'indennizzo per ritardata migrazione delle utenze n. 069942xxx, n. 3351235xxx e n. 3351235xxx;
- ii. l'indennizzo per il disservizio sull'utenza n. 069942xxx funzionante solo per le chiamate in uscita dal 31 ottobre 2018 al 15 febbraio 2019;
- iii. lo storno delle fatture emesse da Vodafone con riferimento agli importi eccedenti le condizioni accettate.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM"), nella propria memoria, per quanto riguarda le utenze fisse, ha dichiarato che la numerazione 069942xxx è rientrata come VOIP in data 5 dicembre 2018, associata alla linea provvisoria (in fibra) n. 0652725xxx.

L'operatore ha precisato che anche per l'utenza n. 065136xxx era stata predisposta analogo lavoro, ma l'ordinativo relativo alla corrispondente linea provvisoria (in fibra) con n. 0649779xxx è stato annullato nel mese di ottobre 2018 per "KO Cliente irreperibile in fase di appuntamento".

TIM ha evidenziato che, in data 15 febbraio 2019, il CORECOM competente ha archiviato il provvedimento temporaneo emesso con la seguente motivazione: "[i]l gestore Vodafone ha richiesto la riattivazione della linea mentre a TIM non è arrivata mai la richiesta di passaggio. Chiamando l'istante non ho ricevuto altre informazioni", come da allegato in atti.

TIM ha dichiarato, inoltre, di aver rilevato nei propri sistemi soltanto la richiesta di rientro effettuata dall'istante per il numero 069942xxx, il quale risulta poi migrato ad altro operatore in data 22 maggio 2019, come da schermate allegate.

In relazione a detta utenza, TIM ha riportato un insoluto afferente a diverse fatture (dal conto n. 3/19 al n. 5/19) per un totale di euro 443,22.

Per quanto riguarda il lamentato disservizio consistito nella mancata ricezione delle chiamate sul n. 069942xxx, l'operatore ha eccepito l'assenza di segnalazioni tant'è che non sono stati aperti *ticket* mentre il cliente ha riferito che la linea non avrebbe funzionato a partire dal 31 ottobre 2018.

Quanto alla numerazione 065136xxx, TIM ha precisato che la stessa è sempre rimasta con Vodafone “*non avendo ricevuto nessuna richiesta di migrazione*”, pertanto, TIM ha declinato qualsiasi responsabilità in ordine a malfunzionamenti o sospensioni di detta linea.

In relazione alle utenze mobili, TIM ha evidenziato che non sono stati effettuati reclami in merito alla mancata migrazione del numero 3381595xxx e che risulta presentato soltanto un GU5 nel mese di febbraio 2019. Come da documentazione allegata, l’operatore ha sottolineato che l’istante aveva richiesto il rientro delle sole numerazioni mobili 3351235xxx e 3351235xxx e non anche del numero 3381595xxx.

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”), in via preliminare, ha eccepito la inammissibilità di eventuali richieste presenti nel GU14 non coincidenti con quelle già indicate nel formulario UG di conciliazione.

Nel merito della controversia, Vodafone ha eccepito l’assenza di segnalazioni e reclami e ha specificato che, dai propri sistemi, è stata inserita in data 10 ottobre 2018 un’unica richiesta di portabilità dei numeri mobili 3351235xxx e 3351235xxxx, regolarmente espletata in data 12 ottobre 2018.

Per quanto concerne il numero 3381595xxx, Vodafone ha dichiarato che è stata effettuata una richiesta di portabilità da parte di TIM in data 14 febbraio 2019 ed espletata in data 18 febbraio 2019.

Con riguardo alla linea fissa n. 069942xxx, Vodafone ha dichiarato che la stessa risulta esportata in TIM in data 5 dicembre 2018 sulla scorta della relativa richiesta inserita in data 22 novembre 2018.

In merito all’altra linea fissa n. 065136xxx, l’operatore ha precisato che dai propri sistemi è stata rilevata una sola richiesta di migrazione inserita dal gestore WIND Tre in data 25 settembre 2019 ed espletata in data 11 ottobre 2019.

Infine, quanto al lamentato disservizio relativo alle chiamate in entrata sul numero 069942xxx, oltre a eccepire la genericità della contestazione, Vodafone ha contestato l’assenza di segnalazioni o reclami a Vodafone e ha sottolineato che, in ogni caso, l’utenza risultava servita da TIM.

In tema di fatturazione, Vodafone ha rilevato che parte istante non ha mai segnalato problematiche in ordine a errori nella fatturazione, sospendendo integralmente il pagamento delle fatture a partire da quella emessa nel mese di ottobre 2018, maturando importi insoluti per un totale di euro 2.314,74.

L’operatore ha eccepito l’infondatezza della richiesta di storno genericamente formulata dall’istante, priva di allegazioni in supporto, sottolineandone in modo particolare la tardività e richiamando le disposizioni di cui alle condizioni generali di contratto in materia di contestazione delle fatture (anche in relazione ai 45 giorni di tempo dal ricevimento utili per contestarle).

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.

Sempre in via preliminare, si precisa che non può essere accolta l'eccezione di Vodafone di inammissibilità delle richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto priva di riscontro documentale (formulario UG). Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare l'eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio.

Passando al merito della controversia, si ritiene che la richiesta *sub* i. possa trovare accoglimento nei termini che seguono.

Sulla base della documentazione presente nel fascicolo documentale, si rileva un ritardo nell'espletamento della *mobile number portability* (MNP) in relazione alle due utenze mobili n. 3351235xxx e n. 3351235xxx, atteso che l'istante ha effettuato la richiesta di passaggio a TIM in data 5 settembre 2018 e che la procedura si è conclusa in data 12 ottobre 2018.

Tenuto conto del quadro regolamentare vigente in materia di portabilità di utenze mobili, nello specifico della delibera n. 147/11/CIR, si ritiene che TIM non abbia documentato quali circostanze o impedimenti possono aver determinato un espletamento della MNP tutt'altro che tempestivo; ciò stante, si ritiene che la società TIM sia tenuta a ristorare la parte istante per il ritardo di 37 giorni mediante il riconoscimento di un indennizzo pari a euro 111,00 per ciascuna delle due SIM oggetto della procedura (1,50 euro *pro die*, da raddoppiarsi in quanto trattasi di utenze *business*), da corrispondere ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

In relazione all'utenza fissa n. 069942xxx, si rendono necessarie alcune precisazioni.

L'istanza e il corredo probatorio in atti risultano alquanto carenti ai fini di una congrua valutazione della richiesta dell'istante nonché di eventuali profili di responsabilità in capo a TIM: nello specifico, l'istante ha genericamente dichiarato di aver chiesto la migrazione della componente fissa dei servizi, da Vodafone a TIM, nel mese di ottobre 2018, ma tale indicazione, in assenza di contratto e a fronte della richiesta di *number portability* (NP) effettuata da TIM in data 22 novembre 2018 ed espletata in data 5 dicembre 2018 (come si evince dalle schermate depositate dal *donating* Vodafone), non consente neanche di individuare il *dies a quo* in relazione al quale valutare il rispetto delle tempistiche previste per la procedura da parte del gestore *recipient*.

Ciò stante, non si ravvisano i presupposti per il riconoscimento di alcun indennizzo il merito al lamentato ritardo nella migrazione dell'utenza n. 069942xxx.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto ii., si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto, posto che l'istante ha lamentato il parziale malfunzionamento della linea (funzionante solo per le chiamate in uscita) nel periodo compreso tra il 31 ottobre 2018 e il 15 febbraio 2019, il disservizio avrebbe interessato entrambi gli operatori, ciascuno in relazione al periodo in cui ha avuto in carico l'utenza

069942xxx, emergendo ancor più l'assenza di segnalazioni o reclami effettuati dall'istante nei confronti dei due operatori.

In tal senso, si ritiene che, nel caso di specie, possa trovare applicazione la clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*; in particolare, l'istante non ha fornito alcun elemento informativo minimo per circoscrivere e tracciare le segnalazioni di guasto (come, ad esempio, la data delle stesse); a tal proposito, va sottolineato che il riferimento al numero di *ticket* 17845785 è stato fornito dall'istante solo in sede di repliche, introducendo di fatto un elemento rispetto al quale non può dirsi compiutamente garantito il diritto dell'operatore a effettuare ulteriori verifiche ai fini dell'esercizio pieno del proprio diritto di difesa. Per mera completezza, si evidenzia altresì che non vi è indicazione alcuna di segnalazione effettuata nei riguardi di Vodafone in relazione al periodo antecedente al passaggio dell'utenza e in cui la stessa sarebbe già stata interessata dal parziale malfunzionamento.

In relazione alla richiesta di storno, *sub* iii., formulata dall'istante nei confronti di Vodafone, si precisa quanto segue.

L'istante ha contestato errori nella fatturazione in quanto sono stati addebitati importi eccedenti rispetto alla somma, pari a euro 95,00 mensili, pattuita per cinque utenze (due fisse e tre mobili); in particolare, l'istante ha dichiarato di aver rilevato i suddetti errori proprio in seguito al passaggio di alcune utenze ad altro operatore, circostanza che, invece di far diminuire i costi, ne ha addirittura determinato un incremento.

Al riguardo, si deve tuttavia osservare che già nella fattura n. AI11664823 del 27 giugno 2018 presente in atti, antecedente a qualsiasi richiesta di migrazione di una o più utenze verso TIM e verso altri operatori e non oggetto di contestazione, sono riportati costi diversi dall'importo indicato di euro 95,00 mensili; considerato tale elemento fatturale, rilevata altresì l'assenza del contratto in atti o di qualsivoglia documentazione relativa all'offerta commerciale sottoscritta, si ritiene che la richiesta di storno dell'insoluto formulata dall'istante possa essere parzialmente accolta e limitatamente alle seguenti voci di costo.

In particolare, la società Vodafone è tenuta a stornare dagli importi insoluti l'importo totale pari a euro 163,94 presente nella fattura n. AI19642758 del 26 ottobre 2018, addebitato a titolo di "*costi di attivazione*" in relazione alle SIM mobili n. 3351235xxx e n. 3351235xxx; la somma pari a euro 163,93 addebitata nella fattura n. AI23684678 del 28 dicembre 2018 a titolo di "*corrispettivo per risoluzione anticipata*" associato al *link* n. 6950429; infine, per intero, l'importo della fattura n. AL20274873 del 26 ottobre 2019, di chiusura contrattuale.

A differenza dei canoni per i servizi forniti e fruiti dall'istante (vi sono diversi dettagli di traffico nelle fatture acquisite in atti e gli addebiti relativi alle varie utenze risultano cessati in corrispondenza dei passaggi ad altro operatore), gli addebiti sopra elencati non costituiscono, per loro stessa natura, corrispettivi a fronte dell'erogazione di un servizio ma trovano il proprio presupposto nel contratto sottoscritto (con eventuali vincoli) e nell'informativa resa dall'operatore al cliente al momento della sua adesione

all'offerta; pertanto, alla luce del fascicolo documentale, non si ritiene assolto da parte di Vodafone l'onere di provare la coerenza degli addebiti in fattura con il presupposto contrattuale su cui essi si fondano e tanto meno la congruità di tali voci in relazione al vincolo contrattuale sottoscritto e alla sua durata.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 della società Sistem Tech nei confronti di TIM S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società TIM S.p.A. è tenuta, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante il seguente importo:

- i. euro 111,00 per ciascuna delle due SIM oggetto della procedura, n. 3351235xxx e n. 3351235xxx, da corrispondere ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Vodafone Italia S.p.A., è tenuta a stornare dagli importi insoluti pendenti in capo all'istante:

- i. l'importo di euro 163,94 presente nella fattura n. AI19642758 del 26 ottobre 2018, addebitato a titolo di "costi di attivazione" in relazione alle SIM mobili n. 3351235xxx e n. 3351235xxx;
- ii. l'importo di euro 163,93 addebitato nella fattura n. AI23684678 del 28 dicembre 2018 a titolo di "corrispettivo per risoluzione anticipata" associato al link n. 6950429;
- iii. l'intero importo della fattura n. AL20274873 del 26 ottobre 2019.

4. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

6. 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 5 maggio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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