

DELIBERA N. 221/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAPULLI / TIM S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/175726/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 13 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 dell'utente Capulli, del 12 settembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo del procedimento, ha dichiarato di aver chiesto, in data 26 giugno 2018, il rientro in TIM delle utenze fisse n. 0733234xxx e n. 0733272xxx e della SIM mobile n. 3356198xxx.

In data 25 luglio 2018 si è conclusa soltanto la migrazione della linea mobile. In relazione alle utenze fisse, la parte istante ha lamentato l'assegnazione del numero provvisorio 0733499xxx e di aver ricevuto fatture sia da TIM, peraltro con indicazione di

un indirizzo errato (“via Rxxx” in luogo di “via Pxxxxx”), sia dal precedente operatore Vodafone.

L’istante ha dunque contestato a TIM ingenti danni e perdite conseguenti alla descritta problematica, specificando che solo in data 6 novembre 2018 è stata espletata la procedura di portabilità delle numerazioni sopra indicate.

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

- i. lo storno ovvero il rimborso delle fatture;
- ii. l’indennizzo per il ritardo nella portabilità dei numeri;
- iii. l’indennizzo per la “doppia fatturazione”;
- iv. l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A. (di seguito anche solo “TIM”), nella propria memoria, ha in primo luogo rilevato la presenza di un insoluto in carico all’istante pari a euro 505,82, relativo alle linee 0733499xxx e 0733499xxx che non sono oggetto del presente contenzioso.

Per quanto riguarda la componente fissa del servizio, l’operatore ha riportato che, in data 25 giugno 2018, l’istante ha sottoscritto un contratto con TIM per il rientro delle proprie linee da Vodafone, come da allegato in atti.

TIM ha dichiarato che, in data 6 luglio 2018, è stato effettuato un ordine di rientro da Vodafone sulla linea n. 0733499xxx, ex delibera 35/10/CIR, direttamente con offerta “Tuttofibra” e con attivazione presso la sede di viale Pxxxxx n. 7 - 62100 MACERATA.

L’operatore ha dunque attivato la linea con numerazione provvisoria 0733499xxx, propedeutica al rientro del numero 0733234xxx.

In data 23 ottobre 2018, l’ordinativo di rientro è stato rilanciato in seguito all’esito ricevuto dal *donating* Vodafone riportante “*DN non assegnato al donating*”.

Infine, TIM ha precisato che le numerazioni sono rientrate in data 6 novembre 2018, come da schermate in atti.

Quanto alla lamentata “doppia fatturazione”, TIM ha precisato di aver già provveduto allo storno dei conti n. 5 e n. 6 del 2018 (come da allegati).

La fattura n.1/2019, invece, risulta dovuta in quanto relativa ai mesi di ottobre e novembre 2018, quando il rientro delle due linee VoIP era avvenuto.

TIM ha sottolineato di aver effettuato delle verifiche sul contratto e sui costi applicati e di aver riscontrato piena conformità tra addebiti e offerta, anzi, ha evidenziato di aver applicato anche ulteriori scontistiche al cliente: “*zero costo aggiuntivi, zero costo super fibra*”.

Infine, quanto all’asserita mancata risposta ai reclami, TIM ha allegato in atti i riscontri forniti al proprio cliente.

Passando alla componente mobile del servizio, TIM ha specificato che l'utenza n. 3356198xxx è attiva dal 3 luglio 2018 unitamente alla *twin card* n. 3356191xxx e che è stata attivata tempestivamente, concludendo che proprio su tali utenze le contestazioni dell'istante risultano poco chiare e non meglio circostanziate.

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 contestato la genericità delle doglianze di parte avversa rilevando l'assenza di reclami o segnalazioni in atti, specificando che, a ogni buon fine, in merito alla ritardata portabilità dei numeri 0733234xxx e del numero VoIP secondario 0733272xxx verso TIM, dalle verifiche sui sistemi sono emerse una prima richiesta di portabilità scartata con causale "*esiste una richiesta afferente al pacchetto di sincronizzazione*" e una seconda richiesta, del 24 ottobre 2018, espletata correttamente in data 6 novembre 2018.

Quando alla lamentata "doppia fatturazione", Vodafone ha contestato la fondatezza della richiesta di storno dell'istante nella misura in cui, ferma restando l'assenza di reclami in atti, l'utente non ha provveduto al pagamento delle fatture a partire da quella emessa nell'ottobre 2018, maturando importi insoluti per un totale di euro 173,62.

Inoltre, l'operatore ha sottolineato che le fatture insolute contengono addebiti per la rete fissa fino alla data di intervenuta disattivazione (7 novembre 2018) e per la SIM dati in possesso dell'istante, poi disattivata su sua richiesta e che Vodafone non ha applicato alcun costo di recesso al cliente.

Vodafone, infine, ha rammentato le disposizioni delle proprie condizioni generali di contratto in tema di reclami e segnalazioni e ha precisato che l'unico reclamo documentato effettuato nei propri confronti è stato regolarmente gestito.

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 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 parziale accoglimento.

Sebbene la richiesta dell'istante risulti formulata in modo alquanto generico, dato che non sono state né indicate né allegate le fatture contestate, si ritiene che la stessa sia sostanzialmente da ricondursi alla lamentata "doppia fatturazione" per il periodo in cui,

da una parte, TIM ha provveduto alle attività di propria competenza per il rientro delle linee n. 0733234xxx e n. 0733272xxx, dall'altra, Vodafone ha proseguito la fatturazione in relazione a una SIM dati e alla linea fissa fino alla data di espletamento della procedura di passaggio in TIM delle utenze sopra indicate (scenario *ex delibera* n. 35/10/CIR).

In relazione alla posizione contabile dell'utente nei confronti di Vodafone, per quanto l'operato della società risulti formalmente corretto e non evidenzia responsabilità in relazione alla "doppia fatturazione", si ritiene di poter comunque disporre lo storno parziale dell'insoluto, con particolare riferimento agli importi addebitati per la rete fissa, considerato che a partire dall'attivazione della linea provvisoria di TIM l'istante ha lamentato di non aver più utilizzato le proprie numerazioni fino all'espletamento della portabilità e, dunque, il servizio di Vodafone non può dirsi pienamente erogato e fruito nelle more del passaggio a TIM.

Mentre la SIM dati non è stata oggetto della procedura di passaggio ed è stata poi disattivata su richiesta dell'istante, dovendosi considerare legittimi i relativi addebiti da parte dell'operatore, si ritiene che Vodafone debba stornare dal totale dell'insoluto pendente in capo all'istante l'importo di euro 91,97 dalla fattura n. AI9648317 e la somma di euro 20,99 dalla fattura n. AI23690888.

Per quanto riguarda la posizione contabile dell'istante nei confronti di TIM, alla luce della documentazione presente nel fascicolo documentale, si dà atto dell'annullamento già disposto dall'operatore in ottica di *caring* del cliente, e incontestato dall'utente, delle fatture n. 8M00321203 del 6 agosto 2018 e n. 8M00418698 del 5 ottobre 2018 emesse in relazione alla linea provvisoria n. 0733499xxx nelle more dell'espletamento della portabilità. Né si ritiene di poter disporre il rimborso della fattura n. 8M00542490 del 6 dicembre 2018 in quanto la stessa risulta coerente con il contratto sottoscritto dall'istante agli atti e relativa al periodo in cui la NP è stata espletata e, dunque, il servizio pienamente attivato e garantito da TIM.

In relazione alla richiesta *sub* ii., si ritiene che essa possa trovare accoglimento, atteso che le numerazioni 0733234xxx e 0733272xxx sono state oggetto di richiesta di rientro in TIM in data 25 giugno 2018 ed effettivamente esportate da Vodafone solo in data 6 novembre 2018, momento a partire dal quale sono rientrate nella piena disponibilità dell'istante.

Nello specifico, dall'esame della documentazione e delle schermate versate in atti dagli operatori, si evince che TIM ha effettuato due tentativi di portabilità sulle numerazioni in questione; in relazione al primo, per quanto non vi sia perfetta corrispondenza tra le causali di "KO" riportate da ciascun operatore, si rileva che la procedura è andata in scarto in data 18 luglio 2018 e che tra tale data e quella del 24 ottobre 2018, di rilancio della procedura da parte di TIM, non vi sono ulteriori attività adeguatamente documentate e giustificate da parte del *recipient*, ragion per cui proprio la data del 18 luglio del primo scarto ricevuto da TIM può essere considerata quale *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo riconoscibile in favore dell'istante ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

In altre parole, a fronte del ritardo nella portabilità delle due numerazioni 0733234xxx e 0733272xxx, dal 18 luglio 2018 al 6 novembre 2018, si ritiene che TIM

debba corrispondere in favore della parte istante l'importo pari a euro 1.110,00 per ciascuna delle due numerazioni oggetto del contratto dedotto in controversia (euro 5,00 *pro die*, da raddoppiarsi in ragione della natura *business* dell'utenza), per un totale di euro 2.220,00.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto iii., relativa al mancato riscontro di TIM ai propri reclami, si ritiene che la stessa possa intendersi in ogni caso assorbita dalla misura compensatoria sopra disposta in relazione al disservizio patito dall'istante in termini di ritardo nell'espletamento del rientro delle utenze in controversia e oggetto degli stessi reclami.

Per quanto riguarda, invece, eventuali profili di responsabilità in capo a Vodafone per mancata gestione dei reclami, non si rivengono i presupposti minimi per qualsivoglia valutazione, attesa l'assenza in atti di segnalazioni indirizzate a detto operatore.

Infine, in relazione al punto iv., si precisa che la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma *ConciliaWeb* è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Capulli 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 in istanza, a corrispondere in favore dell'istante il seguente importo:

- i. euro 2.220,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità delle due numerazioni 0733234xxx e 0733272xxx, riconosciuto a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La Società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a:

- i. stornare l'importo di euro 91,97 dalla fattura n. AI9648317 e la somma di euro 20,99 dalla fattura n. AI23690888 dal totale dell'insoluto pendente in capo all'istante.

4. La società TIM S.p.A. e la società Vodafone Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

7. 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, 13 maggio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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