

DELIBERA N. 224/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
SUITE CASA SOLUZIONI IMMOBILIARI DI LISO
/VODAFONE ITALIA S.P.A. E TIM S.P.A.
(GU14/158570/2019 E GU14/211796/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 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 *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’articolo 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;

VISTE le istanze della società Suite casa Soluzioni Immobiliari di Liso dell’8/08/2019 e del 30/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di varie utenze di tipo *business*, fisse e mobili, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l’utenza telefonica n. 0883481xxx, attiva con Vodafone e poi trasferita a TIM, ha continuato a essere oggetto di fatturazione da parte del vecchio operatore anche in seguito all’espletamento del passaggio avvenuto nel settembre 2018;

b. nelle fatture n. AI13631503, n. AI21648511 e n. AI17617132, Vodafone ha applicato costi non meglio precisati a titolo di “contributo”, oltre ad aver addebitato corrispettivi di recesso in violazione della normativa vigente;

c. l’utenza mobile n. 3477883xxx, attiva con Vodafone, è stata oggetto di modifiche tariffarie non richieste i cui costi sono stati addebitati nella fattura n. AI13631503;

d. dal 3/10/18 l’utenza principale n. 0883481xxx, oggetto di richiesta di passaggio da Vodafone a TIM nel mese di agosto 2018, è stata disservita per due mesi, causando perdite economiche all’attività economica dell’istante;

e. in particolare, l’utenza n. 0883481xxx rientrava nel contratto di abbonamento che l’istante ha sottoscritto con TIM nell’agosto 2018 e nel quale era previsto un costo mensile di euro 70,00 i.e. per 3 linee telefoniche di rete fissa;

f. TIM ha attivato arbitrariamente una nuova linea, non richiesta, con numero 0883253xxx, mentre la numerazione storica 0883481xxx è stata importata in VoIP come linea aggiuntiva, rappresentando detta circostanza un ulteriore danno per l’istante in quanto l’utenza in questione non potrà essere migrata in futuro verso altri operatori;

g. la fattura n. 8S0044599 di euro 77,96, emessa da TIM, è stata pagata due volte dall’istante.

h. nella memoria di replica, parte istante ha contestato quanto asserito da TIM nelle proprie memorie difensive e ha rilevato che l’operatore non ha sollevato alcuna eccezione in relazione alla lamentata incongruenza tra offerta commerciale e addebiti in fattura nonché in relazione al disservizio patito dall’istante dal 3/10/18 al 18/12/18. L’istante ha altresì allegato i reclami indirizzati a TIM.

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

i. il rimborso delle voci contestate a Vodafone e lo storno degli insoluti pendenti nei confronti di entrambi gli operatori;

ii. lo storno/rimborso delle fatture emesse da TIM in relazione all’utenza non richiesta n. 0883253xxx nonché il rimborso della fattura n. 8S0044xxx pagata due volte;

iii. la liquidazione dell’indennizzo per l’interruzione del servizio.

2. La posizione degli operatori

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In via preliminare, l’operatore ha eccepito l’inammissibilità di eventuali richieste formulate dall’istante nel formulario GU14 non coincidenti con quelle oggetto del preliminare tentativo di conciliazione.

Nel merito dei fatti, Vodafone ha contestato la genericità e l’infondatezza delle richieste di parte avversa e ha dichiarato che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, risultano pervenute richieste di *number portability* pura per tutti i numeri fissi attivati dall’istante.

Nello specifico, l'operatore ha riportato quanto segue: il numero 0883768xxx è stato esportato in data 28/09/18 in seguito a richiesta del 18/09/18, mentre il numero 0883481xxx è stato esportato in data 26/11/18 in seguito a richiesta del 14/11/18, come da schermate allegate; inoltre, per quanto riguarda il numero 0883882xxx, lo stesso è stato oggetto di migrazione verso WIND Tre con una procedura espletata in data 15/11/18 su richiesta del 29/10/18.

Vodafone ha dichiarato altresì che l'istante aveva anche due SIM mobili attive, rispettivamente esportate in data 13/09/18 e 29/10/18.

Quanto alla fattura di chiusura del contratto, emessa in data 29/01/19, l'operatore ha precisato che essa contiene i canoni dovuti per il *link* di rete fissa al quale era associato il numero 0883481xxx fino al 26/11/18, nonché i costi di recesso anticipato.

Al riguardo, Vodafone ha sottolineato la correttezza degli addebiti, specificando che le condizioni generali di contratto (CGC) relative ai piani "Zero" prevedono un costo di attivazione di 100,00 (IVA inclusa) che viene completamente scontato ed eventualmente addebitato in caso di recesso o disattivazione della SIM prima di 24 mesi.

In merito ai costi di recesso per la rete fissa, l'operatore ha riportato le CGC valide per le utenze affari (art. 13), laddove si prevede espressamente che *"Vodafone potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali rispetto alle offerte di listino al mantenimento da parte del Cliente del contratto per una durata minima prevista dall'offerta scelta dal Cliente. Qualora il Cliente receda dal contratto prima della scadenza determinata dall'offerta speciale, Vodafone potrà chiedere al Cliente un importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruite dal Cliente"*.

Inoltre, l'operatore ha precisato che sussiste un insoluto aperto pari a euro 191,88.

Vodafone ha eccepito l'assenza di reclami o segnalazioni in atti effettuati da parte dell'istante in relazione sia alla fatturazione sia all'asserito disservizio, quale circostanza dirimente ai fini del riconoscimento e del computo di un eventuale indennizzo.

Sulla base di tali circostanze, pertanto, l'operatore ha contestato *in toto* le richieste di parte istante.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'utenza n. 0883481xxx è rientrata in fibra, previa attivazione del numero provvisorio 0883253xxx, linea che, pertanto, comporta la fatturazione nella quale compare, a partire dalla seconda fattura emessa, il numero "storico" del cliente come "aggiuntivo".

Dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, è emerso che TIM ha generato una linea di appoggio sulla base di un ordine di lavorazione del 6/9/18 eseguito il 14/09/18, con successiva associazione della linea storica avvenuta in data 26/11/18.

TIM ha dichiarato inoltre che il primo ordine di variazione per rientro *ex delibera* 35 dell'altra linea del cliente, n. 0883768xxx, nativa Vodafone, è stato emesso in data 25/09/18 ed eseguito il 02/10/18.

In seguito, l'operatore ha rilevato, da schermate di sistema *NOW*, un ordine di "attivazione NP" pervenuto da Infostrada per il n. 0883481xxx, con DRO del 21/01/19, DAC del 31/01/19 e andato in "KO" in data 23/01/19 con scarto *"directory number non assegnato al donating"*. A detto ordine ne è seguito un altro, sempre di "attivazione NP" pervenuto da Infostrada, con DRO del 05/02/19 e DAC/DES del 15/02/19.

Infine, TIM ha dichiarato che in data 17/02/19, sul n. 0883253xxx, è stato espletato l'ordine di variazione per il "decremento" del VoIP aggiuntivo 0883481xxx.

Inoltre, TIM ha dichiarato di aver gestito con la nota del 12/12/18, allegata in atti, le due PEC trasmesse dall'istante rispettivamente in data 2/10/18 e 8/10/18, informando il cliente circa l'incompletezza della documentazione inviata al fine di lavorare correttamente la disdetta dei servizi.

La linea con n. 0883253xxx è stata cessata in data 17/04/19 su disdetta del n. 0883481xxx, come da allegato in atti.

TIM, infine, ha dato atto che la fattura n. 1/2019 è stata pagata 2 volte dall'istante e che l'importo di euro 77,96 è da rimborsare.

Sulla base di tali circostanze, l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste formulate da parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In primis, si dà atto della riunione dei due procedimenti identificati dal n. GU14/158570/2019 pendente nei confronti di Vodafone e dal n. GU14/211796/2019 avviato nei confronti di TIM, già trattati congiuntamente in sede di udienza di discussione del 12/02/2020, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento*.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere parzialmente accolta.

Per quanto riguarda la posizione contabile nei confronti di Vodafone, si rileva che l'istante ha maturato un insoluto pari a euro 191,88 in relazione alla fattura n. AL01513377 del 29/01/19 (periodo 24/11/18 – 23/01/19) che si ritiene equo stornare integralmente; nelle deduzioni e allegazioni dell'operatore, infatti, non si rinvencono elementi utili a provare la congruità del corrispettivo di recesso anticipato di euro 122,95 in relazione alla permanenza dell'istante nel vincolo contrattuale e, inoltre, a fronte del costo residuo di euro 0,33 associato al *link* di rete fissa disattivato in data 26/11/18, risulta addebitato anche un costo variabile di "upgrade servizio" pari a euro 34,00 che, contestato dall'istante, non è stato, di contro, giustificato da Vodafone.

In relazione, invece, alla richiesta di rimborso formulata nei confronti di Vodafone, va precisato che la stessa può essere accolta limitatamente alle voci specificatamente contestate e per le quali, alla luce di quanto versato in atti, non si ritengono provati da parte dell'operatore debenza delle stesse né *quantum* addebitato.

In particolare, l'istante ha contestato la voce addebitata nella fattura n. AI13631503 del 28/07/18 a titolo di "contributo cambio piano" per la SIM n. 3477883xxx (pari a euro 19,90), lamentando una modifica del profilo non richiesta, voce che si ritiene debba essere rimborsata all'utente, atteso che Vodafone non ha prodotto elementi utili a provare la correttezza dell'addebito in questione.

Inoltre, nella fattura n. AI21648511 del 28/11/18 (periodo 24/09/18 – 23/11/18) è stato addebitato il corrispettivo di recesso anticipato (Soluzione Lavoro *Relax* n. 6015535) per euro 122,95 di cui si ritiene equo disporre il rimborso in favore dell'istante

nella misura in cui detto costo, tenuto conto delle condizioni generali di contratto richiamate da Vodafone in memoria (art. 13), non appare del tutto in linea con la regolamentazione vigente in quanto, alla luce della legge n. 124 del 2017, la facoltà degli operatori di chiedere la restituzione di importi promozionati in caso di recesso anticipato, è sottoposta comunque al limite individuato nell'equità e nella proporzionalità degli addebiti rispetto alla durata residua della promozione, limite che nel caso di specie non può essere valutato alla luce di quanto presente nel fascicolo documentale.

Per quanto riguarda la posizione contabile dell'istante nei confronti di TIM e la relativa richiesta di storno, si precisa che le evidenze istruttorie indicano la presenza di un insoluto pari a 552,10.

Gli importi scoperti, per quanto risulta dalla schermata di riepilogo contabile che TIM ha riportato in memoria, afferiscono alle fatture n. 8S00058652 del 6/2/19, n. 8S00129575 del 5/4/19, n. 8S00200294 del 6/06/19, n. 8S00264204 del 6/08/19, n. 8S00338192 del 7/10/19 e n. 8S00400119 del 13/01/20; rispetto a tali importi si ritiene equo disporre uno storno parziale, con particolare riferimento alle fatture n. 8S00200294 del 6/06/19, n. 8S00264204 del 6/08/19, n. 8S00338192 del 7/10/19 e n. 8S00400119 del 13/01/20, per un totale di euro 363,06, tenuto conto che l'istante ha inviato formale recesso dal contratto in data 19 aprile 2019 e che, ciò stante, in assenza di documentazione contrattuale e contabile che consenta di accertare la correttezza di eventuali costi di dismissione dell'utenza o di chiusura contrattuale, non può ritenersi legittima la fatturazione successiva alla disdetta del servizio da parte del cliente ovvero l'addebito di importi non più dovuti a titolo di corrispettivo per i servizi erogati.

Non può disporsi altrettanto in relazione alle fatture n. 8S00058652 del 6/2/19 di euro 84,99 e n. 8S00129575 del 5/4/19 di euro 182,01, in quanto, se è vero che TIM non ha contestato quanto asserito dall'istante in relazione al costo atteso di 70 euro al mese (IVA esclusa) per l'attivazione delle varie utenze presso le due sedi della propria attività (via Dalmazia e via Postumia, in Trani), è altresì evidente che la documentazione contrattuale depositata dall'istante risulta parziale e incompleta sotto il profilo del dettaglio economico dell'offerta per i vari servizi attivati nonché della sua sottoscrizione, tale da non poter essere considerata come parametro tariffario per accertare la correttezza della fattura n. 8S00129575 del 5/4/19 di euro 182,01, la sola fattura che, tra quelle non oggetto di storno, supera l'importo indicato dall'istante e che, in ogni caso, non è presente nel fascicolo documentale.

La richiesta di cui al punto ii. può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

Fermo restando quanto già sopra rilevato in ordine agli importi insoluti e al disposto storno parziale, per quanto attiene al rimborso delle fatture emesse in relazione alla linea provvisoria n. 0883253xxx, va precisato che, da una parte, in assenza di fatture allegate agli atti non è possibile quantificare eventuali rimborsi, dall'altra, la linea provvisoria corrisponde a un'attivazione strettamente finalizzata all'espletamento della portabilità del numero e a garantire nelle more la continuità del servizio di base.

Deve, invece, trovare accoglimento la richiesta di rimborso di euro 77,96 di cui alla fattura n. 8S0044599, laddove l'operatore non avesse già provveduto in tal senso, atteso che TIM ne ha peraltro già riconosciuto la fondatezza nella propria memoria.

La richiesta di cui al punto iii. può trovare parziale accoglimento nei termini di seguito precisati.

In primis, si osserva che l'istante ha indicato il 3/10/18 quale data di inizio del disservizio sul numero storico dell'agenzia immobiliare n. 0883481xxx, data antecedente a quella del 26/11/18 di espletamento della portabilità del numero e in cui, come confermato dalle ricostruzioni di entrambi gli operatori convenuti, la numerazione storica dell'agenzia immobiliare è stata infine associata alla linea provvisoria attivata da TIM presso la sede dell'agenzia di via Dalmazia (n. 0883253xxx).

Alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento, inoltre, si ritiene che la natura del disservizio lamentato dall'istante con specifico riferimento al numero principale dell'agenzia immobiliare, n. 0883481xxx, possa piuttosto ricondursi al documentato ritardo di portabilità di detta risorsa ascrivibile al *recipient* TIM.

Infatti, non sono presenti in atti reclami o segnalazioni di guasto (tanto meno GU5) relativi a una totale interruzione dei servizi e a un isolamento dell'utenza, anche di quella provvisoria attivata da TIM (n. 0883253xxx) su cui, tra l'altro, è stata effettuata anche la portabilità di un'altra numerazione (n. 0883768xxx), bensì due reclami indirizzati a TIM, del 2/10/18 e dell'8/10/18, laddove soltanto il secondo risulta effettuato in costanza di disservizio e, in ogni caso, non tanto finalizzato a segnalare un guasto e ottenerne la risoluzione quanto a chiedere immediata disattivazione delle linee, atteso che l'offerta applicata risultava difforme da quella prospettata in sede contrattuale.

Il contenuto di detti reclami, unitamente alla rappresentazione dei fatti che emerge dal fascicolo documentale, oltre che il corredo probatorio in atti, inducono pertanto a ricondurre il problema riscontrato dall'istante alla indisponibilità della numerazione 0883481xxx nelle more dell'espletamento della relativa procedura di portabilità.

Atteso che - a fronte dell'attivazione della linea provvisoria n. 0883253xxx del 16/09/18 e della consegna del *router* di TIM, che l'istante, nel reclamo del 2/10/18, ha dichiarato di aver ricevuto per la sede di via Dalmazia cui afferisce l'utenza in questione - la portabilità del numero 0883481xxx è stata completata solo in data 26/11/18, si ritiene che TIM debba riconoscere in favore dell'istante un indennizzo pari a euro 540,00 ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* (euro 5,00 *pro die*, da raddoppiarsi attesa la natura business dell'utenza).

Invece, in relazione al periodo successivo alla data del 26/11/18, ovvero dal documentato espletamento della portabilità fino alla data del 18/12/18, specificata dall'istante in sede di repliche come termine finale del disservizio, non può trovare accoglimento la relativa richiesta di indennizzo, risultando dirimente l'assenza in atti di segnalazioni o reclami utili a far conoscere all'operatore il persistere di eventuali problematiche sull'utenza in questione.

Così delineato, il disservizio patito dall'istante risulta meno che mai ascrivibile all'operatore Vodafone che ha rivestito il ruolo di *donating* nella procedura di passaggio, ferma restando la rilevata assenza in atti di qualsivoglia reclamo o segnalazione effettuata nei confronti di questo operatore.

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 le istanze della società Suite Casa Soluzioni Immobiliari di Liso nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità in istanza, a:

- i. stornare la fattura n. AL01513377 del 29/01/19 di euro 191,88;
- ii. rimborsare in favore dell'istante gli importi rispettivamente pari a euro 19,90 di cui alla fattura n. AI13631503 del 28/07/18 e pari a euro 122,95 di cui alla fattura n. AI216448511 del 28/11/18.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità in istanza, a:

- i. rimborsare in favore dell'istante l'importo pari a euro 77,96 relativo al conto n. 1/2019;
- ii. stornare dal totale degli importi insoluti la somma pari a euro 363,06 in relazione alle fatture n. n. 8S00200294 del 6/06/19, n. 8S00264204 del 6/08/19, n. 8S00338192 del 7/10/19 e n. 8S00400119 del 13/01/20.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della portabilità del numero, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*;

5. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 28 maggio 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