

DELIBERA N. 90/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RES AUDIT/TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/84918/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 febbraio 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*” 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 il 31 dicembre 2019”;

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l'istanza del sig. Di Vuolo, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società Res Audit, del 18 febbraio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Res Audit, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0918887xxx e n. 0918888xxx, contesta l'arbitraria fatturazione da parte della società TIM S.p.A. di importi inerenti a un servizio non più usufruito, a seguito del passaggio ad altro operatore a decorrere dal mese di marzo 2018.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nonostante il passaggio in Vodafone Italia avvenuto in data 5 marzo 2018 e la disdetta contrattuale formalizzata a mezzo PEC in data 6 marzo 2018, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi imputati a titolo di canoni inerenti a un servizio non più usufruito.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la risoluzione contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente alle utenze telefoniche n. 0918887xxx e n. 0918888xxx mediante lo storno degli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di note di credito.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza 0918887xxx in contestazione era nativa OLO Fastweb entrata in Telecom con delibera n. 35/10/CIR in data 21 ottobre 2015 e cessata per migrazione in data 31 agosto 2018. Si può verificare dalla documentazione allegata che la richiesta di cessazione della linea in contestazione risulta annullata, in quanto essendo nativa OLO, la cessazione prima della migrazione avrebbe determinato la perdita della numerazione. È presente una*

morosità di euro 2.942,92. Attesa la regolarità della fatturazione emessa sino alla data di migrazione del 31 agosto 2018 è invece plausibile condannare il comportamento del cliente il quale ha omissso il pagamento dei conti telefonici nel periodo di perfetto utilizzo dell'utenza telefonica, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali di Telecom e la presente domanda non merita accoglimento e se ne richiede il rigetto totale”.

La società VODAFONE ITALIA S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“si evidenzia che la numerazione 0918888xxx risulta espletata con data ordine del 20 febbraio 2018 e data di sottoscrizione del contratto del 12 febbraio 2018. Come visibile dalla schermata che si allega, la DAC è stata stabilita al 5 marzo 2018. Invece per la numerazione 0918887xxx la richiesta di migrazione del 19 gennaio 2018, regolarmente inoltrata in data 30 gennaio 2018, è stata annullata dal gestore donating”.*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulata dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

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 allo stato insoluti a decorrere dalla data di formalizzazione della disdetta contrattuale del 6 marzo 2018, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle singole utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, *“gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*, va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987). Di converso, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione a far data dal mese di aprile 2018, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dalle utenze di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse a decorrere dal termine di efficacia della disdetta contrattuale del 6 marzo 2018 che delle connesse operazioni di

contabilizzazione. Peraltro, detta società in allegato alla memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile “*Estratto conto - Lista fatture*” che riporta il numero di ogni singola fattura e le relative date di emissione e scadenza, senza però alcuna riferibilità alle voci di addebito ed inserendo poi numero aggiuntivo rispetto alle utenze telefoniche *de quibus*. Laddove, invece, l’istante ha documentato la volontà di cessare in toto il contratto sottoscritto con la società TIM S.p.A. in data 28 luglio 2015, con riferimento a tutte le componenti di telefonia fissa, di connettività e di servizio mobile previste dallo schema contrattuale “*Impresa Semplice*”

Pertanto, attesa l’insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio attestante la correttezza delle fatturazioni, la corrispondenza della gestione di contabilizzazione al volume di traffico effettivamente generato dalle sole utenze telefoniche allo asseritamente attive in TIM fino alla cessazione del 31 agosto 2018, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società segnatamente alle utenze telefoniche oggetto di contestazione. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di storno degli importi insoluti anche in assenza dell’informativa prevista dall’articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Da ultimo va evidenziato che nessuna responsabilità in ordine all’occorso è ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A. atteso che la fatturazione indebita, oggetto della presente contestazione, inerisce alla mancata lavorazione della disdetta contrattuale e non a problematiche *post* migrazione.

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 l’istanza del sig. Ciro Di Vuolo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Res Audit, nei confronti delle società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* n. 0918887xxx e n. 0918888xxx, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, a decorrere dal mese di aprile 2018 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

3. 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.

4. 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, 27 febbraio 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