

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DETERMINA A00559 del 04/08/2020

FRANCESCO SCORZA / TIM SPA

(LAZIO/D/515/2018)

Registro Corecom n. 3

IL DIRETTORE

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente Francesco Scorza

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti dei gestori TIM Spa (di seguito “Telecom”) e Vodafone Italia Spa, anomalie nella richiesta di migrazione dell’utenza 06 40XXX16 da Vodafone a Telecom.

In particolare deduceva di aver chiesto a maggio 2016 il passaggio da Vodafone a Telecom e che da luglio 2016 riceveva fatture da entrambi i gestori.

A gennaio 2017 inoltrava formale disdetta a Telecom da qualsiasi eventuale contratto stipulato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dei due operatori il risarcimento di € 800,00 mentre a Telecom Italia la restituzione delle somme versate fino a dicembre 2016 e pari ad € 400,00 e lo storno di quelle successivamente fatturate dopo la disdetta del contratto.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

Con memoria tempestivamente depositata, Vodafone precisava e provava con l'Allegato 2 alla memoria difensiva, che la numerazione 064063016 sia cessata per migrazione di sola NP verso Telecom.

Vodafone, pertanto, assegnava un nuovo numero e contattava l'istante al fine di comunicare la procedura di rientro in Vodafone della numerazione 064063016.

3. La posizione di Telecom.

L'operatore ricostruiva la vicenda della migrazione come di seguito.

Ordine di Migrazione rientro NP ricevuto in data 5.3.2016 ed espletato in data 18.3.2016 con DAC del 23.3.2016.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

4. L'udienza di discussione.

All'udienza del 18.10.2018, l'istante raggiungeva accordo transattivo con la sola Vodafone, la cui posizione nella presente controversia, pertanto, viene stralciata.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni, pari ad € 800,00, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Quanto alla richiesta di rimborso della somma di € 400,00 a titolo di somme indebitamente pretese da Telecom valga quanto segue.

In primis occorre premettere alcuni cenni sulla procedura di portabilità pura (NPP) relativa al caso sottoposto all'esame.

Che si tratti di questo tipo di procedura, difatti, risulta provato dagli ordini presenti sul sistema di dialogo interoperatore di Vodafone e Telecom, che documentano la NP richiesta.

La procedura di Portabilità Pura, disciplinata dalla delibera n. 35/10/CIR, si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio; il regolamento dispone che l'operatore recipient trasmetta la richiesta del cliente al donor, titolare della numerazione, il quale effettuerà delle verifiche tecniche e formali all'esito delle quali trasmetterà la richiesta al donating (in questo caso Fastweb) che ha in gestione la numerazione e, solo all'esito delle verifiche amministrative e tecniche poste in essere.

E' bene chiarire che le tre procedure standard regolamentate per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di number portability pura), non hanno impatti significativi sul cliente finale, che può semplicemente rivolgersi all'operatore recipient comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo. Sarà poi compito del recipient avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre.

Premesso che l'utente, pur non avendo assolto l'onere probatorio su di sé incombente di depositare il contratto stipulato con Telecom, con contestuale richiesta di portabilità del numero, per verificare se lo stesso abbia sottoscritto una NP con delega al recipient di disdire il rapporto con l'operatore di provenienza, anziché una NPP per il solo trasferimento della numerazione, è il gestore Telecom nella propria memoria a confermare che la richiesta sia stata NP con delega a disdire il rapporto con il gestore donating.

Tutto ciò premesso, si deve evidenziare che la numerazione è regolarmente stata attivata sui sistemi Telecom e che Vodafone abbia, difatti, fino al rientro nei propri sistemi della numerazione 064063016 in data 5.1.2017, attivato una nuova numerazione e che la condotta dei gestori non si è tradotta in un disservizio indennizzabile non avendo lo stesso subito né ritardi, né disagi legati ad interruzioni del servizio nella procedura di passaggio, mentre quelli legati alla prosecuzione del rapporto con Vodafone nonostante la regolare migrazione a Telecom (circostanza confermata da Vodafone) risultano completamente ristorati dall'indennizzo corrisposto dal gestore in seguito all'accordo intervenuto in data 18.10.2018.

Il cliente finale, di fatto, si è limitato a lamentare la fatturazione del servizio da parte di entrambi i gestori e la pretesa restitutoria, si ribadisce, risulta ampiamente ristorata dall'indennizzo corrisposto da Vodafone che, di fatto, è colpevole di avere attivato una nuova numerazione anziché cessare quella migrata a Telecom.

Tale effetto soddisfacente della doppia fatturazione (effettuata da Vodafone) ha nel caso di specie valore liberatorio anche nei confronti di Telecom, indipendentemente dal merito, posto che in questa sede rileva semplicemente la circostanza che l'utente sia stato ristorato del disagio conseguente alla doppia fatturazione.

Telecom, invece, alla luce della formale disdetta del contratto in atti, è responsabile di non avere tempestivamente lavorato la regolare disdetta inoltrata dall'utente. Per tale responsabilità è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando le somme illegittimamente fatturate da gennaio 2017 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

Nessun ulteriore profilo di indennizzo è infatti configurabile, nemmeno astrattamente, per consolidata giurisprudenza Agcom, che non collega all'ipotesi di mancata lavorazione di disdetta

o prosecuzione ulteriore di servizi dopo la cessazione del rapporto contrattuale, alcun disagio per l'utente se non un' erronea/indebita fatturazione, compensabile esclusivamente mediante storni e rimborsi.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo riconoscere all'istante la somma di € 100,00 da corrisondersi mediante versamento su IBAN dell'istante.

Ciò considerato,

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. Francesco Scorza nei confronti di Telecom Italia Spa, con stralcio della posizione Vodafone Spa.
2. La Telecom Italia Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura nonché a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando le somme illegittimamente fatturate da gennaio 2017 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.
4. La Telecom Italia Spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
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.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 28/7/2020

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo
F.TO