

DELIBERA N. 20 -2023

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU), TIM SPA (KENA
MOBILE)
(GU14/357663/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/04/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il

Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 24/11/2020 acquisita con protocollo n. 0494000 del 24/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di rete fissa n. XXX, ha contestato la doppia fatturazione di importi a seguito del trasferimento della predetta risorsa numerica da Vodafone Italia S.p.A. in TIM S.p.A. In particolare, l'istante ha rappresentato: "Buonasera Esattamente 36 mesi fa faccio un contratto con Tim con la portabilità del numero da Vodafone XXX, tutto questo non è successo e per 36 mesi ho pagato ingiustamente due gestori, me ne sono accorto solo due mesi fa e subito ho fatto annullare il rid per Vodafone e fatta raccomandata per disdetta numero. Vodafone mi ha prelevato più di duemila euro sul conto senza mai aver utilizzato il servizio e Tim anche. Non è giusto."

L'utente, pertanto, richiede il "rimborso somme pagate per la seconda linea Vodafone che doveva cessare come detto da Tim".

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: "L'utente si duole della doppia fatturazione di TIM e Vodafone, asseritamente causata ad una mancata portabilità della linea n. XXX. Chiede il rimborso di quanto corrisposto a Vodafone. Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. Preliminarmente si eccepisce la carenza di legittimazione passiva in capo a TIM per i fatti oggetto del presente procedimento o, comunque, l'estraneità dello scrivente operatore in merito all'odierna controversia. Invero, la linea n. XXX non è mai stata nella gestione di TIM SpA e l'odierno operatore nulla conosce in merito a tale numerazione. A riprova di quanto sopra, si evidenzia come l'unica richiesta dell'istante sia il rimborso di quanto corrisposto a Vodafone per cui è dunque evidente che l'Autorità adita dovrà dichiarare inammissibili le domande svolte nei confronti di TIM per carenza di legittimazione passiva o, in subordine, dichiarare l'estraneità di TIM rispetto ai fatti oggetto d'istanza. Fatto salvo quanto sopra dedotto ed eccepito, bastevole per respingere le domande avversarie, per mero tuziorismo difensivo si procederà a contestare anche nel merito l'odierna pretesa. Sul punto, è bene rilevare come controparte non allegghi alcun reclamo inviato a TIM SpA in merito ai fatti oggetto del procedimento. Le Condizioni Generali di Contratto TIM (doc.n.1) prevedono espressamente che le fatture debbano essere contestate entro i termini di scadenza delle stesse. In caso di mancato reclamo,

dunque, le fatture si intendono non contestate ed accettate. Nel caso in esame non risulta pervenuto a TIM alcun reclamo e, per tale ragione, alcun a richiesta di rimborso potrà essere accolta. Ma ancora. Come risulta dalle schermate gestionali di TIM (doc.n.2) nonché dalle Condizioni Contrattuali ed Economiche dell'Offerta inviate all'istante (cit. doc.n.1) 1), controparte ha richiesto nel luglio 2017 l'attivazione in TIM della linea n. XXX. L'operazione è stata correttamente espletata e alcun reclamo è pervenuto a TIM in merito all'utenza n. XXX che è sempre stata correttamente fruita dall'istante. Come comprovato per tabulas mediante deposito del doc. n.2, alcuna richiesta di portabilità della linea n. XXX è mai pervenuta a TIM. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM e, dunque, si insiste che l' Autorità Adita dichiari inammissibile l'istanza o, in subordine, l'estraneità di TIM ai fatti oggetto di procedimento”.

La società Vodafone Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “Da verifiche effettuate sui sistemi condivisi, difatti, non si rintraccia alcuna richiesta di migrazione in uscita per la numerazione XXX. Quest'ultima, invero, è stata disattivata in data 9.9.2020, come da espressa richiesta dell'utente effettuata unicamente con raccomandata dell'11.8.2020 (cfr. all. 1). Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie di fatturazione relativamente alla numerazione de qua. Ad ogni buon conto si pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica (cfr. all. 2). A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come confermato dalle suddette condizioni. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: “la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”. Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 111,41”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

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

Nel merito.

Accertato che la ricostruzione riportata dalla società TIM S.p.A. è pienamente conforme alla documentazione allegata in copia dalla società Vodafone Italia S.p.A. risulta evidente all'esito dell'istruttoria che l'utenza telefonica n. XXX non è mai transitata su rete TIM e quindi non è stata mai gestita dalla società TIM.

La predetta utenza in data 9/9/2020, come da espressa richiesta dell'utente effettuata unicamente con raccomandata dell'11/8/2020, veniva disattivata.

Agli atti non risulta alcun tracciamento di richiesta di migrazione della predetta utenza.

La società TIM S.p.A. ha prodotto in copia alla memoria una modulistica attestante l'attivazione di una nuova linea telefonica, la n. XXX, attualmente in uso dall'istante. Probabilmente una linea provvisoria che, in assenza di successivo disconoscimento da parte dell'istante, è divenuta definitiva.

Alla luce di quanto emerso e sopra motivato, tenuto conto della buona fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti dal mancato trasferimento della risorsa numerica, nel caso di specie, deve rilevarsi che TIM S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi.

In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto.

All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che nelle more di trasferimento della numerazione si sarebbe proceduto alla fatturazione di importi riferiti ad una numerazione provvisoria, nelle more di espletamento della procedura di portabilità del numero n. XXX; portabilità mai espletata con esito positivo.

Pertanto, sebbene la richiesta dell'istante di rimborso e di storno sia stata formulata nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., la stessa deve ritenersi accoglibile nei soli confronti della società TIM S.p.A. che, alla luce del sopra citato mancato assolvimento degli oneri informativi e del mancato espletamento della portabilità numerica, è tenuta a rimborsare e/o stornare in caso di mancato pagamento, a partire dalla data 29.07.2017 di attivazione della nuova linea telefonica n. XXX, tutti gli importi fatturati fino al 09/09/2020, data di cessazione con Vodafone Italia della linea n. XXX.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A. che, per l'appunto, ha relazionato nel corpo della memoria la correttezza dell'attività gestionale, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

che la società TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, in accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati a far data dal 29.07.2017 fino alla data del 09/09/2020.

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.

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.

Torino, 27 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli