

DELIBERA N. 40/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE XXX, TIM

(GU14/481489/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 15/09/2022;

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. 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 modificata, 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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 07/12/2021 acquisita con protocollo n. 0476192 del 07/12/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 15/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 27/09/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 07/12/2021 nei confronti delle società TIM, d'ora in poi TIM, e Vodafone XXX, d'ora in poi Vodafone.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Nonostante la migrazione di tutte le numerazioni fisse aziendali dal 6 novembre 2018, nonché delle numerazioni mobili allo stesso contratto collegate dal luglio 2018, TIM continua ad emettere fatture.

Numerose sono state le PEC per chiedere spiegazioni e contestare l'emissione; solo con la comunicazione del 19/02/2020, che riscontra la segnalazione del 31/05/2019, TIM ammette la fondatezza delle contestazioni.

A causa della doppia fatturazione la società istante sospendeva i pagamenti salvo poi, “colta da sfiancamento”, effettuare un bonifico in data 08/10/2020 a saldo di alcune fatture.

Lo “sfiancamento per la prolungata produzione di fatture” portava all’inoltro, in data 16/05/2019, di comunicazione di recesso, nonostante si fosse in presenza di procedura di migrazione.

Con comunicazione del 28/09/2020, una società di recupero crediti procedeva alla "costituzione in mora" per i mancati pagamenti di 38 fatture (periodo aprile 19 – agosto 20) per un complessivo di euro 3.913,91.

In data successiva, il 05/10/2020, altra società di recupero crediti sollecitava il pagamento di solo due fatture.

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

- a TIM:

a) storno dell'intero insoluto sulle posizioni di cui alle fatture che fanno riferimento a tutti i codici cliente assegnati;

b) rimborso delle somme addebitate ed incassate a fronte di servizi non forniti successivi al ritardato riscontro al reclamo del 31/05/19;

- a TIM e Vodafone:

c) indennizzo per le responsabilità eventuali riscontrate durante la procedura di migrazione che si fossero materializzate nel ritardo della realizzazione della stessa, nonché delle fastidiose ed onerose incombenze per reagire agli illeciti.

2. La posizione dell’operatore

Costituitosi con memoria del 24/01/2022, TIM ha precisato che le linee oggetto di cessazione per passaggio verso OLO “in crmb con data contabile 09/11/2018” sono le seguenti: 0521XXX138, 0521XXX133 e 0521XXX041.

In relazione alle restanti linee fisse, la richiesta di cessazione è pervenuta a TIM in data 17/05/2019, per cui non si è verificato alcun passaggio ad altro operatore bensì cessazioni in modo “ordinario” a fronte di esplicita richiesta dell’istante.

In relazione a tanto, quantifica rimborsi di canoni per il periodo successivo al 31/05/2019, e relativi interessi di ritardato pagamento e spese spedizione fattura per euro

4.375,09, mentre per la ritardata risposta a reclamo (aperto il 31/05/2019 e chiuso il 18/02/2020) quantifica un rimborso di euro 300,00.

A fronte di un insoluto di euro 24.240,97 (109 fatture che decorrono dal 2 bimestre 2019), TIM propone la diminuzione del saldo per complessivi euro 4.780,74 a fronte del pagamento del residuo scoperto.

Lato mobile, a seguito di disguido occorso ai sistemi, la richiesta di maggio 2019 risulta erroneamente associata alla pratica di telefonia fissa e pertanto non evasa nei tempi previsti dalle condizioni contrattuali.

Le linee 333XXXX651, 335XXXX915, 334XXXX774 e 338XXXX750 risultano disattivate in data 20/06/2020.

I n. 2 Samsung Galaxy A8 Black “risultano cessati” in data 21/07/2020.

“Posizione 888XXXXXX019 cessata in data 30/07/2020”.

Per quanto attiene la posizione del mobile non vi sono rimborsi/storni da riconoscere per ritardata cessazione.

3. La replica dell'istante

In replica, in data 04/02/2002, l'istante ha ribadito di aver proceduto a migrare le numerazioni fisse 0521XXXX138, 0521XXX133 e 0521XXX041 dal 6 dicembre 2018.

Ha quindi contestato sia il tabulato allegato alle memorie di TIM “poiché non chiaro”, sia la richiesta di euro 24.240,97 per le 109 fatture (non allegate) che decorrerebbero dal secondo trimestre 2019 quando ormai nessuna linea – fissa o mobile – avrebbe dovuto essere attiva presso TIM.

Lato mobile, ha precisato che le fatture richieste per euro 290,99 sono relative al periodo 15 maggio-14 luglio 2020 e quindi non dovute poiché la disattivazione, richiesta a maggio 2019, è avvenuta solo a giugno 2020 per errore di TIM.

Nel corso dell'udienza di discussione, svoltasi il giorno 5 maggio 2022, l'istante ha dichiarato di non avere alcuna pretesa nei confronti di Vodafone, la cui posizione viene stralciata dal presente procedimento che prosegue, invece, nei confronti di TIM.

4. Motivazione della decisione

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

Le richieste di cui ai punti a) e b), trattabili congiuntamente, vengono accolte.

A sostegno delle proprie doglianze l'istante ha prodotto PEC del 17 maggio 2019 con cui richiedeva disdetta di linee fisse (0521XXXXX266; 0521XXX659; 0521XXX997; 0521XXX446; 0521XXXXXX815; 0521XXXXXX787; 0521XXXXXX323; 0521XXXXXX785; 0521XXXXXX962; 0521XXXXXX955) e mobili (333XXXX651; 334XXXX774; 335XXXX915; 338XXXX750).

Benché tale comunicazione sia stata qualificata come disdetta, si tratta più propriamente di recesso, cui l'operatore doveva dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni.

Considerato invece che TIM ha cessato le utenze oltre tale termine, continuando a fatturare, risulta illegittima la fatturazione riferita al periodo successivo alla data del 16 giugno 2019, termine massimo per gli adempimenti conseguenti alla comunicazione di recesso, con conseguente diritto, per l'istante, a storno e rimborso per il caso di avvenuto pagamento, fatto salvo quanto già oggetto di storno/rimborso.

Sono compresi nello storno/rimborso gli importi relativi alla vendita di apparati/terminali, non risultandone provata la debenza.

La richiesta di cui al punto c) viene accolta in termini di mancato riscontro a reclamo.

Come ammesso da TIM, il reclamo del 31 maggio 2019 (in realtà la PEC reca la data del 29 maggio) veniva riscontrato il 18 febbraio 2020, ben oltre il termine di 45 gg. riconosciuti all'operatore per fornire riscontro al cliente.

TIM corrisponderà pertanto l'indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS nella misura massima di euro 300,00.

A tutte le somme oggetto di rimborso/indennizzo TIM applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta:

I. allo storno/rimborso di tutti gli importi fatturati relativi al periodo successivo al 16 giugno 2019 (compresi gli importi relativi alla vendita di apparati/terminali), al netto di quanto già stornato/rimborsato;

II. a liquidare l'indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, nella misura di euro 300,00 (trecento/00).

3. TIM XXX è inoltre tenuta ad applicare gli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza, su tutte le somme che è tenuta a corrispondere a titolo di indennizzo/rimborso in virtù del presente provvedimento.

4. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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.

Bologna, 15/09/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi