

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.226

**OGGETTO: Definizione controversia XXX/ Tim X + Vodafone Italia X**

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

Era già cliente Tim quando, in data 17/06/2014, sottoscriveva il contratto "Impresa Semplice", sottoposto da un promoter a detta del quale tale contratto avrebbe comportato semplicemente un aggiornamento delle tariffe e l'aggiunta di una nuova linea.

Successivamente riceveva la visita di un tecnico il quale rilasciava due telefoni cordless e provvedeva all'allaccio di una linea fissa (0543.XXX).

A partire da tale momento si verificavano i seguenti disservizi: l'impossibilità di passare le telefonate da un telefono interno all'altro, la cessazione del funzionamento del segnalatore acustico di telefonate sito all'interno dell'officina, il malfunzionamento dei cordless (impossibilità di rispondere), l'inserimento del servizio di segreteria telefonica Tim dopo solo due squilli (mai richiesto), la cessazione del funzionamento del campanello (collegato all'impianto della linea telefonica).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

In considerazione di tali disservizi, più volte segnalati al servizio clienti Tim senza ottenere la risoluzione del problema, chiedeva la portabilità di tutte le utenze (XXX utenza portante, XXX, XXX, XXX) a Vodafone (contratto sottoscritto in data 30/07/2014). Il passaggio avveniva, peraltro, solo in data 18/02/2015.

Tuttavia, la portabilità si realizzava solo per una delle utenze mobili (XXX), mentre le restanti due restavano in Tim (XXX, XXX); inoltre, venivano attivate due utenze mobili e sei fisse, non richieste e non utilizzate (XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX).

Una delle utenze fisse (XXX), inoltre, restava in Tim.

Persistendo i problemi sopra elencati con Tim, avendo il fax (XXX), dal momento del passaggio a Vodafone, cessato di funzionare e trovandosi sottoposto a doppia fatturazione da parte di Tim e Vodafone, decideva di annullare il passaggio a Vodafone.

In data 12/02/2015, sottoscriveva, dunque, richiesta di portabilità a Tim relativamente ad una utenza fissa (XXX) nonché di cancellazione di quattro utenze fisse (XXX, XXX, XXX, XXX).

In data 29/01/2015, tramite Federconsumatori di Forlì, inviava un reclamo a Vodafone e Tim al quale non veniva fornito alcun riscontro.

A tutt'oggi continua a non funzionare la linea fax (XXX), la campana di avviso di chiamata in arrivo e il trasferimento di chiamata tra i telefoni interni.

Chiamava più volte il servizio clienti Vodafone e Tim, richiedendo l'intervento di un tecnico per la sistemazione dei suddetti problemi; tale richiesta non veniva, peraltro, soddisfatta.

Si trova, tuttora, sottoposto a doppia fatturazione, ovvero: due utenze mobili (XXX, XXX) e una fissa attive con Tim (XXX); due utenze mobili (XXX, XXX), mai utilizzate, e una fissa (utenza portante XXX) con Vodafone, che ha attivato anche un centralino relativo a cinque numerazioni fisse interne (XXX, XXX, XXX, XXX, XXX).

Pagava tutte le fatture ricevute per evitare la sospensione delle utenze ed ulteriori disagi.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Non essendo andata a buon fine la portabilità verso Tim (per la quale era stato depositato formulario GU5, che non aveva sortito, tuttavia, alcun effetto), ad aprile 2016 sottoscriveva un contratto con Vodafone in cui chiedeva: la cessazione di due sim (XXX e XXX, mai attivate da Vodafone e, quindi, mai utilizzate, dovendo rappresentare utenze provvisorie, sostituite poi dalle due utenze mobili rimaste in Tim: XXX e XXX); la portabilità di una utenza fissa (XXX) con attivazione dei servizi di fax, linea voce e internet; l'invio di un tecnico Vodafone per la sistemazione all'impianto interno (campana e cordless non funzionanti).

L'istante specifica, infine, che una utenza fissa (XXX: vecchia utenza fax) non funziona più da circa due anni.

In base a tali premesse, l'istante richiede:

1. il rimborso delle fatture pagate a Tim relative ad una utenza fissa (XXX), attivata sulla base di informazioni poco chiare fornite dal promoter Tim nonché lo storno delle eventuali fatture insolute;
2. l'esecuzione della richiesta di portabilità a Tim del 12/02/2015 (e dunque la cessazione di ogni rapporto contrattuale in essere con Vodafone senza costi e/o penali aggiuntive);
3. nel caso i problemi persistano, l'invio di un tecnico per la sistemazione dei malfunzionamenti interni all'officina (campana di avviso di chiamata in arrivo non funzionante, impossibilità di trasferimento di chiamata tra i telefoni interni);
4. il rimborso di tutto quanto pagato a Vodafone per le due utenze mobili (XXXe 349743904) e le cinque fisse (XXX, XXX, XXX, XXX, XXX) nonché lo storno di eventuali costi di disattivazione e/o penali;
5. il rimborso degli importi (euro 263,52) corrisposti a Vodafone per i telefoni Huawei, che verranno restituiti;
6. un indennizzo di Vodafone per la mancata portabilità delle due utenze mobili (XXX e XXX) e delle due fisse (XXX e XXX), come da carta dei servizi e da normativa di settore da quantificare in sede di conciliazione;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

7. un indennizzo di Tim per malfunzionamento dei servizi e scarsa trasparenza contrattuale (in riferimento all'attivazione dell'utenza voip xxx), come da carta dei servizi e da normativa di settore da quantificare in sede di conciliazione;
8. un indennizzo per mancata portabilità a Tim (contratto del 12/02/2015), come da carta dei servizi e da normativa di settore da quantificare in sede di conciliazione;
9. un indennizzo per mancata risposta ai reclami a Vodafone e Tim del 29/01/2015, come da carta dei servizi e da normativa di settore da quantificare in sede di conciliazione;
10. il risarcimento dei danni economici derivanti dal mancato funzionamento/malfunzionamento di linea voce e fax e dai conseguenti mancati introiti nell'esercizio dell'attività professionale.

## **2. La posizione degli operatori**

Con nota in data 13.09.2016, Tim, relativamente alla vicenda in esame, comunica, a mero titolo conciliativo e senza riconoscimento di torto alcuno, la proposta di corresponsione della somma omnia di euro 5.000,00, comprensiva di eventuali spese di procedura, proposta accettata dall'istante, il quale dichiara altresì di rinunciare al rientro in Tim delle due utenze fisse (xxx e xxx) attualmente gestite da Vodafone e di non avere null'altro a pretendere, sempre da Tim, tanto per le linee fisse quanto per quelle mobili; inoltre, di proseguire il procedimento di definizione della presente controversia nei soli confronti di Vodafone.

Con memoria in data 19.09.2016, Vodafone, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste avanzate, evidenzia quanto segue.

Innanzitutto, si rileva la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione all'asserita presenza delle difformità delle condizioni contrattuali applicate ed ai disservizi lamentati.

Vodafone, in virtù della sottoscrizione della proposta di abbonamento effettuata dall'istante, ha avviato la procedura per l'importazione delle utenze XXX, XXX e XXX. Si conferma, dunque, di avere correttamente effettuato quanto richiesto (schermata + fatture allegate).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vodafone ha, inoltre, inviato all'utente apposito riscontro in data 09.06.2015 (allegato alla memoria), evidenziando la correttezza delle fatture emesse.

Si pone, altresì, in rilievo che nella proposta di abbonamento è presente l'indicazione dell'attivazione degli interni contestati dall'istante.

Vodafone, dunque, contesta quanto affermato dall'istante e conferma di avere compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi richiesti, avendo mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi nel rispetto delle condizioni contrattuali pattuite.

Si eccepisce, poi, che ai sensi dell'art. 2697 c.c., l'onere di provare un fatto ricade su colui che invoca quel fatto.

Inoltre, relativamente alla richiesta di indennizzo, si contesta, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, la evidente genericità delle stesse, mancando, infatti, come invece richiesto, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi nonché delle delibere AGCOM.

Infine, in relazione alle contestazioni afferenti la numerazione 0543.799926, si eccepisce che la stessa non è stata indicata nel Formulario UG.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, si precisa che l'utente è attualmente attivo e che non risultano essere tuttora presenti fatture insolute.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Le richieste di cui ai punti 1) (rimborso delle fatture pagate a Tim relative all'utenza XXX), 7) (indennizzo di Tim per malfunzionamento dei servizi e scarsa trasparenza contrattuale rispetto all'attivazione dell'utenza XXX), 8) (indennizzo per mancata portabilità a Tim, come da contratto in data 12.02.2015) e 9) (limitatamente alla mancata risposta al reclamo in data 29.01.2015 da parte di Tim) sono superate dal citato accordo intercorso con Tim, avente ad oggetto la corresponsione della somma omnicomprensiva di euro 5.000,00, a seguito del quale l'istante



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dichiara di non avere null'altro a pretendere da Tim e di proseguire il procedimento di definizione della presente controversia nei soli confronti di Vodafone.

Le richieste di cui ai punti 2) (esecuzione della richiesta di portabilità a Tim) e 3) (invio di un tecnico per la sistemazione dei malfunzionamenti interni all'officina) non possono essere accolte, non rientrando, infatti, nel possibile oggetto della presente pronuncia, stante il disposto di cui all'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, ai sensi del quale "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."

Le richieste di cui ai punti 4) e 6) sono trattate congiuntamente e non possono essere accolte. Ai sensi del punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, infatti, *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati"*.

Ebbene, a fronte della ricostruzione dei fatti compiuta da Vodafone e della documentazione a tal riguardo fornita, l'istante non ha, invece, prodotto alcuna prova a supporto delle richieste avanzate (salvo quella di cui al punto 9), relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

e non ha, tra l'altro, nemmeno controdedotto alle osservazioni dell'operatore che produce proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente, comprensiva dei 5 interni di cui si lamenta l'indebita attivazione.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*. Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, non consentendo ciò una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto, così come già la stessa descrizione della vicenda come svolta, che appare lacunosa e contraddittoria in più punti, soprattutto per quanto riguarda i riferimenti alle utenze (ci si riferisce, in particolare, alle succitate utenze fisse interne attivate da Vodafone, non chiaramente identificabili).

Si ribadisce, pertanto, il rigetto delle richieste di cui sopra.

La richiesta di cui al punto 5) (rimborso degli importi corrisposti a Vodafone per i telefoni Huawei) non può essere accolta, stante la evidente genericità della stessa, i suddetti telefoni non essendo mai menzionati dall'istante nella descrizione della vicenda dal medesimo effettuata; né la documentazione prodotta fa ad essi cenno alcuno. Manca, dunque, ogni sorta di riscontro idoneo a consentire di identificare correttamente tali apparecchi e, conseguentemente, di decidere in ordine a tale richiesta.

La richiesta di cui al punto 9) (indennizzo da parte di Vodafone per mancata risposta al reclamo in data 29.01.2015) può essere accolta. A fronte del reclamo inoltrato a Vodafone (oltre che a Tim) in data 29.01.2015, risulta agli atti riscontro scritto, da parte di quest'ultimo, solo in data 09.06.2015 e, dunque, con un ritardo di 85 giorni, calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito per la risposta (45 giorni successivi al ricevimento del reclamo da parte dell'operatore, previsti dall'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP). Pertanto, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 85,00 (ottantacinque/00), a norma dell'art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS (euro 1,00 x 85 gg.).

La richiesta di cui al punto 10) (risarcimento danni da mancato funzionamento/malfunzionamento linea e da mancati introiti conseguenti) non può essere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

accolta in quanto non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 85,00 (ottantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo (per complessivi 85 giorni);
3. Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)