

DELIBERA N. 139/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BOCCIA/VODAFONE ITALIA S.P.A., TIM S.P.A.
(GU14/44279/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 2019;

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".

VISTA l'istanza dell'utente Boccia, del 13 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo del procedimento, ha dichiarato di aver chiesto la migrazione della propria utenza da TIM S.p.A. in Vodafone Italia S.p.A., stante il mal funzionamento della linea e la presenza di addebiti non conosciuti dall'utente in fase di stipula del contratto. Dopo tre mesi di mal funzionamento, quindi, l'istante chiedeva di trasferire l'utenza verso altro gestore intestandola al proprio congiunto.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. indennizzo per malfunzionamento, dal febbraio 2018 al maggio 2018;
- ii. indennizzo per ritardata migrazione, dal maggio 2018;
- iii. storno degli addebiti non dovuti;
- iv. spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone") ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle presenti nell'istanza di conciliazione. Nel merito, Vodafone ha sottolineato l'estrema genericità delle contestazioni mosse dall'utente che non ricostruisce adeguatamente i fatti dedotti in controversia. Inoltre, ha rilevato che l'utente non produce il contratto su cui fonda le proprie domande. A ogni buon fine, Vodafone ha dichiarato che dai sistemi risulta la pratica di attivazione del 14 marzo 2018 relativa al *link* fibra di rete fissa con piano tariffario "Vodafone One". L'attivazione del servizio, con importazione del numero 0818279xxx, avveniva in data 5 aprile 2018. Atteso che la Carta del cliente di Vodafone espressamente indica quale tempo massimo di attivazione del servizio internet, da postazione fissa, 60 giorni dalla registrazione dell'ordine di attivazione, l'operatore ha evidenziato la correttezza del proprio operato. Inoltre, Vodafone ha eccepito l'assenza di reclami da parte dell'utente, elemento dirimente anche ai fini del riconoscimento di indennizzi o rimborsi.

La società TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM") non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità di eventuali richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Risultando tale eccezione non supportata da riscontro documentale, nel caso di specie, si ritiene che essa sia meramente dilatoria dei tempi dell'istruttoria e pertanto non meriti accertamento d'ufficio.

Nel merito, all'esito dell'istruttoria e dell'udienza di discussione, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati.

In relazione alla richiesta di indennizzo avanzata dall'istante per malfunzionamento della linea, circostanza che avrebbe indotto l'utente a effettuare il cambio di operatore, occorre rilevare innanzitutto che il disservizio è descritto, anche temporalmente, in modo generico. Non solo, in assenza di reclami o segnalazioni da parte dell'utente volte a mettere l'operatore a conoscenza del problema e, quindi, nella condizione di poter intervenire, viene altresì in rilievo la clausola di esclusione degli indennizzi di cui al comma 4, articolo 5, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto, in sede di udienza, l'operatore TIM abbia dichiarato di aver ricevuto una sola segnalazione relativa alla linea dati in data 3 febbraio 2018, regolarmente gestita e chiusa con esito positivo il giorno 8 febbraio (con controllo della navigazione) e l'istante abbia, per contro, sottolineato il persistere di una linea "altalenante" anche in seguito all'intervento del gestore, si ribadisce che nessuna richiesta di indennizzo può essere accolta a fronte di una descrizione del disservizio generica - sia in termini di durata o frequenza dello stesso sia in termini di tipologia di malfunzionamento - nonché dell'assenza di segnalazioni al gestore.

In relazione al ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio tra operatori, si rileva invece che la ricostruzione fatta da Vodafone risulta supportata dalle schermate depositate in atti; nello specifico, la procedura di migrazione - con importazione del numero 0818279xxx - è stata espletata in data 5 aprile 2018 stante l'ordine di attivazione inserito a sistema in data 14 marzo 2018. Alla luce della documentazione agli atti, la procedura di passaggio risulta espletata regolarmente, ovvero entro il termine di 60 giorni previsti dalla Carta dei servizi di Vodafone per l'attivazione del servizio fisso (cadendo tale termine massimo in data 14 maggio 2018). Pertanto, nessun indennizzo per ritardo nella procedura di migrazione può essere riconosciuto.

Infine, nel rammentare che l'utente è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione, si evidenzia che nel caso in esame l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le voci per le quali richiede lo

storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica e indeterminata e la domanda di storno non accoglibile.

Infine, stante l'esito dell'istruttoria svolta, si ritiene equo compensare le spese tra le parti.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della signora Boccia nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi