

**DELIBERA N. 156/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BOWLING DI DI LORETO & C./TIM S.P.A/ VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/117064/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 aprile 2020;

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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020*”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della Bowling. di Di Loreto & C., del 2 maggio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'atto introduttivo del procedimento, l'utente ha lamentato di aver sottoscritto, nel 2016, il contratto di tipo *business* con TIM “*PROMO TUTTO VIP Trattativa Privata*” per un costo mensile, comprensivo di IVA, pari a euro 25,90 e *modem* gratuito.

Negli anni 2016, 2017 e 2018, l'utente ha segnalato le continue modifiche unilaterali del contratto (a esempio addebito delle rate del *modem*, servizio *Super Digital*, etc.) e relativi aumenti in abbonamento senza preavvisi e con servizi aggiuntivi e profili tariffari mai richiesti.

L'utente ha dichiarato di aver ripetutamente reclamato tramite call center e anche per iscritto a partire dal 16.09.2016).

Nel periodo giugno/luglio 2018, data l'inerzia di TIM, l'utente ha chiesto la migrazione della propria utenza verso Vodafone pattuendo un costo mensile pari a euro 24,00 per i primi 24 mesi, pari a euro 35,00 decorsi i primi 24 mesi, con una rata mensile di euro 4,00 come contributo di attivazione per 48 mesi.

L'istante ha precisato che il tecnico di Vodafone, al momento della installazione, ha richiesto la sostituzione del primo *modem* consegnato all'utente e soltanto in data 19 settembre 2018, dunque, Vodafone ha attivato il servizio.

Fin dalle prime fatturazioni, l'istante ha notato frequenti modifiche unilaterali del contratto e dei suoi costi, ribadendo che anche in questo caso nessun reclamo è stato evaso.

Infine, l'utente ha lamentato doppia fatturazione nel periodo agosto/settembre 2018.

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

- i. il rimborso delle fatture emesse da TIM (per il periodo 2016-2018) e da Vodafone (per il periodo 2018-2019);
- ii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami da parte degli operatori;

- iii. l'indennizzo per attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti nei confronti di entrambi i gestori (per il periodo 2016-2019);
- iv. l'indennizzo per il ritardo di attivazione dei servizi da parte di Vodafone e per la doppia fatturazione (per il periodo compreso tra luglio e agosto 2018) con storno;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM") ha dato atto della presenza di un insoluto pari a euro 40,05 pendente in capo alla parte istante, passando poi alla ricostruzione dello storico dell'utenza dedotta in controversia.

Al riguardo, l'operatore ha dichiarato che - dalle verifiche effettuate sui sistemi di gestione CRM *business* - la linea in questione risulta attiva dal 23 agosto 2016.

In data 10 agosto 2018, parte istante ne ha richiesto il rientro in TIM da Vodafone con DAC (data attesa consegna) prevista per il 22 agosto 2016, espletato in pari data e notificato al *donating* il 23 agosto 2016.

In data 31 agosto 2018, come da richiesta presente sui sistemi CRM 2.0, TIM ha riportato che è stata espletata la portabilità con DAC (data attesa consegna) e DES (data espletamento) al 31 agosto 2018, con contestuale notifica al *donating*.

TIM ha altresì sottolineato che l'utente, in data 2 maggio 2017, ha effettuato un reclamo regolarmente gestito dall'operatore mediante un riscontro con il quale l'utente ha ricevuto conferma circa l'inclusione, in vendita rateizzata, del *router wi-fi* nell'offerta ADSL sottoscritta.

In data 20 aprile 2018, la società Bowling ha inviato un altro reclamo per canoni non previsti, al quale TIM ha risposto con nota del 2 maggio 2018 in atti, riconoscendo a favore dell'istante l'importo di euro 19,04 + IVA sulla fattura n. 4.2018 corrispondente ai costi del servizio *Super Digital*, non richiesto dal cliente.

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone"), in via preliminare, ha eccepito la inammissibilità di eventuali richieste presenti nel GU14 non coincidenti con quelle già indicate nel formulario UG di conciliazione.

Nel merito della controversia, Vodafone ha eccepito l'assenza in atti del contratto, non allegato da parte istante, specificando, a ogni buon fine, che in data 27 luglio 2018 l'istante ha richiesto l'attivazione di un *link* di rete fissa con piano "Soluzione Lavoro L" e migrazione della linea n. 0863411880, correttamente espletata entro le tempistiche contrattuali, cioè in data 1° settembre 2018.

Al riguardo, l'operatore ha sottolineato che la Carta servizi prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso a *internet* da postazione fissa sia di 60 giorni dalla data di registrazione dell'ordine di attivazione.

L'operatore ha altresì rilevato che l'istante ha lamentato genericamente di aver riscontrato delle problematiche fino al 19 settembre 2018 ma, riguardo al funzionamento del servizio, ha rappresentato che non sono presenti nei propri sistemi gestionali né in atti segnalazioni relative a malfunzionamenti.

In relazione alla fatturazione, Vodafone ha specificato che non risultano morosità in capo alla società istante, ma che al contempo la fatturazione non è mai stata oggetto di reclami documentati e neanche la richiesta di parte avversa appare formulata in modo più specifico.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento.

In via preliminare, si precisa che non può essere accolta l'eccezione di Vodafone di inammissibilità delle richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto priva di riscontro documentale (formulario UG). Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare l'eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio.

Nel merito della controversia, si rappresenta quanto segue.

Per quanto riguarda le richieste di rimborso che parte istante ha formulato nei confronti di entrambi i gestori convenuti, in relazione al periodo di fatturazione 2016/2018 per quanto attiene al rapporto con TIM e per il periodo 2018/2019 quanto a Vodafone, si rendono necessarie alcune precisazioni.

L'istante, in sede di repliche, ha allegato ulteriore documentazione che può essere presa in considerazione solo nella misura in cui non sostanzia domande nuove, ma integra quelle già indicate nel formulario.

Quanto alla contestata fatturazione di TIM non in linea con il pattuito, va osservato che parte istante ha allegato un prospetto riepilogativo dell'offerta commerciale "PROMO TUTTO VIP" sottoscritta in data 27 luglio 2016, alla luce della quale si evince la pattuizione di un costo mensile pari a euro 25,00 IVA esclusa, con *router* in vendita rateizzata a 3,90 al mese.

Le fatture emesse da TIM e (parzialmente) allegate in atti dall'istante risultano tendenzialmente in linea con il riepilogo dell'offerta commerciale versata in atti dall'istante, laddove ipotetici impegni presi per le vie brevi con l'operatore o con l'agente che ha gestito per suo conto i rapporti con il cliente in termini di sconto del *router*, non possono, in questa sede, essere riconosciuti come presupposto per il riconoscimento di alcun rimborso in quanto non risultano trasposti in un accordo sottoscritto tra le parti. D'altra parte, l'offerta di riferimento sembra customizzata e in quanto tale non può che far fede quanto espressamente richiamato all'interno della stessa, ovvero la previsione di un costo mensile di euro 25,00, IVA esclusa, nonché l'addebito di euro 3,90 mensili per le rate del *router* acquistato dall'istante (in maniera difforme da quanto dichiarato nel formulario).

Anche in relazione ai due addebiti per il servizio "*Super Digital*", pari a euro 10,71 nella fattura n. 8P00070643 ed euro 8,33 nella fattura n. 8P00117951, si rileva che l'operatore ha provveduto a restituire in fattura il totale di euro 19,04 addebitati in corrispondenza dell'opzione non richiesta e contestata dall'istante, trovando così riscontro quanto documentato dall'operatore.

Posto che l'utente ha dichiarato di aver più volte reclamato al servizio clienti di TIM anche in merito alle riscontrate modifiche contrattuali, va comunque rilevato che sul tema non risultano documentati in atti reclami formali. Il contenuto delle segnalazioni può essere piuttosto ricavato dall'oggetto e dal tenore delle note di riscontro ai reclami

allegate in atti da TIM, riferite agli addebiti per il *router* e alla restituzione di euro 19,04 addebitati per il servizio “*Super Digital*” non richiesto dall’istante.

Le ulteriori modifiche contrattuali apportate dall’operatore in costanza di rapporto contrattuale, invece, non sono state contestate dall’istante se non con l’avvio della procedura di risoluzione della controversia e al riguardo va rammentato che il cd. *ius variandi* - che il quadro normativo e regolamentare vigente non preclude ai gestori – prevede il contrappeso del recesso senza alcun onere per l’istante in caso di mancata accettazione delle modifiche contrattuali intervenute, ai sensi dell’articolo 70, comma 4, del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, opzione che parte istante ha infine esercitato nel luglio 2018 chiedendo la migrazione della propria utenza a Vodafone.

Ciò che emerge in relazione alla fattura di TIM n. 8P00237709 è l’addebito in un’unica soluzione delle 13 rate residue relative al *router* acquistato dall’istante, laddove l’operatore, in osservanza della regolamentazione vigente nonché delle *Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione* l’autorità di cui all’allegato B alla delibera n. 204/18/CONS, avrebbe dovuto conservare la rateizzazione salvo diversa richiesta del cliente garantendo un diritto che rimane salvo a prescindere dalla presente decisione.

Per quanto riguarda le contestazioni messe nei confronti di Vodafone, non si ha riscontro della asserita difformità delle tariffe applicate dall’operatore in luogo di quelle pattuite.

L’istante ha attivato l’offerta di tipo *business* denominata “Soluzione Lavoro L” ma non ha fornito prova della asserita personalizzazione della proposta commerciale sottoscritta, atteso che i costi addebitati in fattura dall’operatore (35,00 euro mensili per i primi 24 mesi) sono conformi al profilo tariffario descritto nel prospetto informativo, pubblicato anche sul sito internet di Vodafone ai sensi dell’allegato 1 alla delibera n. 252/16/CONS.

In merito alla mancata risposta ai reclami, occorre evidenziare che non risultano documentati, o adeguatamente documentati, i reclami che l’istante ha effettuato nei confronti dei gestori in relazione ai disservizi segnalati; parte istante ha indicato diverse date di segnalazioni delle quali tuttavia si ignorano i contenuti, mentre le note depositate da TIM fanno riferimento a riscontri tempestivi di due reclami ricevuti dal gestore.

Il reclamo nei confronti di Vodafone allegato in atti, invece, ancorché solo parzialmente leggibile quanto meno nella intestazione, risulta in ogni caso sguarnito di prova di avvenuta consegna che normalmente corredata l’invio a mezzo PEC sicché tale carenza probatoria - a fronte delle eccezioni sollevate dall’operatore in merito all’assenza di reclami e segnalazioni - assume un peso dirimente ai fini della valutazione dell’indennizzo richiesto.

La richiesta *sub* iii. non può trovare accoglimento atteso che la fattispecie di attivazione di servizio o profilo tariffario non richiesto non integra i fatti oggetto della presente controversia nella misura in cui, soprattutto rispetto a quanto emerso in relazione al rapporto contrattuale con TIM, le variazioni unilaterali di contratto sono parte del potere negoziale riconosciuto in capo al gestore nella sua relazione con l’utente e, per definizione, non concordate ovvero non richieste dall’utente, fatta sempre salva la sua tutela in termini di informazione e di facoltà di recedere senza costi in caso di mancata accettazione.

In relazione alla richiesta di indennizzo per il ritardo di attivazione dei servizi da parte di Vodafone, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento.

Nello specifico, si osserva che nel formulario l'utente ha dichiarato di aver chiesto la migrazione dell'utenza n. 0863411880 nel periodo compreso tra giugno e luglio 2018, non individuando la data di sottoscrizione del contratto.

Per contro, Vodafone ha dichiarato di aver ricevuto in data 27 luglio 2018 la richiesta di attivazione del *link* di rete fissa cui poi è stato associato il numero 0863411880, evincendosi tale data dalla schermata allegata in atti da Vodafone ed essendo tale data altresì compatibile con quanto riepilogato da TIM nella propria memoria.

La ricostruzione di Vodafone, che indica il 1° settembre 2018 quale data di espletamento della procedura di passaggio ovvero di attivazione dei servizi in Vodafone, trova riscontro della fattura n. AI19683425 del 26 ottobre 2018 nella quale, sebbene il periodo di fatturazione riportato cominci dal 7 agosto 2018, reca addebiti per l'attivazione del *link* n. 7258267 a partire dal 31 agosto 2018, compatibilmente con quanto ricostruito in atti.

D'altra parte, la fattura di TIM n. 8P00237709 relativa al periodo rispetto al quale l'utente ha lamentato "doppia fatturazione" riporta addebiti dal 1° al 31 agosto 2018, trattandosi per altro di una fattura di chiusura contrattuale nella quale vengono addebitate le rate residue del *router* in vendita per un totale di euro 46,80.

Ciò stante, alla luce di quanto in atti, si ritiene che vi sia stata continuità nella fatturazione in corrispondenza della continuità del servizio garantito dai gestori nell'ambito della procedura di passaggio richiesta dall'istante.

Anche l'installazione del *modem* Vodafone effettuata dal tecnico in data 19 settembre 2018 non può dirsi in ritardo rispetto ai termini (60 giorni) contrattualmente previsti per l'attivazione dei servizi, posto che il termine ultimo di attivazione è il 27 ottobre 2018 a fronte della data di registrazione dell'ordine di migrazione del 17 luglio 2018.

A tal riguardo, per mera completezza, va evidenziato che non trova alcun riscontro documentale l'affermazione di parte istante, che, in sede di repliche, ha retrodatato la sottoscrizione del contratto con Vodafone al 3 giugno 2018 senza tuttavia addurre alcun elemento a supporto di quanto asserito. La stessa circostanza di consegna del *modem* del 3 agosto 2018 non appare dirimente, atteso che la stessa, successiva all'avvio della migrazione, è senz'altro propedeutica alla attivazione dei servizi da parte dell'operatore.

Inoltre, atteso che la medesima parte istante ha confermato di non aver subito alcun disservizio nel corso del passaggio tra gli operatori non riscontrando interruzioni del servizio, la data del 19 settembre 2018 che l'istante ha in prima battuta indicato come data di installazione del *modem* da parte di un tecnico di Vodafone va piuttosto considerata come data di sostituzione della prima apparecchiatura consegnata all'istante, alla luce delle circostanze dalla medesima parte rappresentate nonché del fatto che TIM ha erogato i servizi e fatturato fino alla data del 31 agosto 2018.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura atteso che la procedura di risoluzione della controversia attraverso *ConciliaWeb* è gratuita e che non risultano documentate in atti spese giustificate.

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 di Bowling di Di Loreto & C. nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 7 aprile 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE f.f.**  
Nicola Sansalone