

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.56
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE

Vicepresidente

STEFANO CAVEDAGNA

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X + TIM X + BT ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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;

Vista 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";

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2352);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

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

Nel mese di marzo 2014 l'istante, in qualità di titolare della propria ditta individuale, sottoscrive con Vodafone un contratto business avente ad oggetto la portabilità di una utenza fissa (servizio voce e ADSL) XXXXXX455 e di quattro utenze mobili (XXXXXXX819, XXXXXX182, XXXXXX542, XXXXXX528), oltre all'attivazione di tre nuove sim dati, il tutto al costo mensile complessivo di euro 170,00. Nell'offerta sono inclusi un pc Asus e due Ipad.

Tuttavia, da subito si verificano i primi problemi:

- l'utenza mobile XXXXXX182, collegata all'attività imprenditoriale dell'istante e in possesso del medesimo da diversi anni, al momento della migrazione in Vodafone (aprile 2014), viene persa, con impossibilità di riattivazione;
- già dalla prima fattura, gli importi richiesti da Vodafone sono difforni rispetto a quanto pattuito al momento della sottoscrizione del contratto.

In data 27.10.2014, l'utente inoltra formale reclamo a Vodafone, cui non segue, peraltro, alcun riscontro da parte di quest'ultimo.

Addirittura, poco tempo dopo (ovvero da novembre 2014 sino al 20.01.2015, data di abusiva attivazione del contratto con BT), a seguito di migrazione, tutte le utenze vengono, senza preavviso, sospese da Vodafone, sino alla migrazione delle stesse verso BT.

Il 20 gennaio 2015 l'utente viene contattato da BT Italia per un'offerta, cui il medesimo dichiara di non volere aderire.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Tale operatore, tuttavia, procede ugualmente all'attivazione del contratto, in particolare, richiedendo a Vodafone la migrazione delle utenze ed attivando abusivamente altre numerazioni, da subito disconosciute dall'utente. Gli addebiti risultano, pertanto, illegittimi e le fatturazioni errate, in quanto inesistente qualsiasi rapporto contrattuale.

Il mese successivo (febbraio 2015) l'istante si rivolge a Telecom chiedendo il rientro delle proprie utenze (una fissa XXXXXX455 e tre mobili: XXXXXX819, XXXXXX542, XXXXXX528). La portabilità delle tre sim mobili, anche se con ritardo, viene comunque perfezionata, a differenza della linea fissa che è, a tutt'oggi, ancora sospesa.

In base a tali premesse, l'istante richiede ai tre operatori, secondo le rispettive responsabilità:

1. Storno integrale delle posizioni debitorie con ritiro a propria cura e spese dell'eventuale pratica di recupero crediti;
2. Indennizzi per la perdita, nel mese di aprile 2014, del numero mobile, a seguito di migrazione in Vodafone, quantificati in euro 500,00;
3. Indennizzi per la perdita della numerazione fissa XXXXXX455, quantificati in euro 1.000,00;
4. Indennizzi spettanti per i ritardi nella portabilità delle utenze:
 - migrazione in Vodafone richiesta nel mese di marzo 2014 e perfezionatasi nel maggio dello stesso anno: euro 150,00;
 - migrazione in Tim richiesta nel mese di febbraio 2015 e perfezionatasi, solo per le utenze mobili, nel mese di marzo dello stesso anno: euro 87,50;
5. Indennizzi per la mancata portabilità dell'utenza fissa (voce+adsl):
 - migrazione in Tim richiesta nel febbraio 2015 e mai perfezionatasi: euro 1.350,00;
6. Indennizzi per la mancata risposta al reclamo da parte di Vodafone e Bt del 27.10.2014: euro 300,00;
7. Indennizzi per attivazione abusiva da parte di Bt nella misura di euro 1.000,00;
8. Indennizzi per la sospensione del servizio voce, adsl e fax e di tutte le utenze mobili:
 - nella migrazione in Vodafone per un periodo di quattro mesi (ottobre 2014-gennaio 2015): euro 900,00 per ogni utenza illegittimamente sospesa;
 - per l'utenza fissa mai più attivata per un periodo di 15 mesi (450 gg.): euro 3.375,00;
9. Rimborso spese di procedura: euro 150,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione degli operatori

Con memoria in data 06.05.2016, Vodafone, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla medesima avanzate, evidenzia quanto segue.

Conferma di aver regolarmente eseguito l'importazione delle utenze in oggetto, erogando, altresì, il servizio in favore dell'istante, come confermato dalla disamina delle fatture allegate alla memoria, nel rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte.

Tuttavia, si precisa a tal riguardo che nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente e dallo stesso allegata, non risulta essere presente la numerazione mobile XXXXXXXX182 di cui si lamenta la perdita.

In sostanza, pertanto, tale risorsa non è stata oggetto di portabilità dal precedente gestore telefonico a Vodafone in quanto non indicata dall'istante nella proposta di abbonamento. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni dell'istante, poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla migrazione richiesta avendo provveduto all'erogazione dei servizi domandata nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali pattuite.

Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo, si eccepisce l'inammissibilità di detta richiesta stante la palese genericità della stessa.

Si precisa, infatti, che in base a quanto stabilito dalla Delibera 173/07/CONS, articolo 19, comma 4, "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 dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva non solo l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, ma anche la evidente genericità delle richieste avanzate a titolo di indennizzo.

Manca, infatti, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera 173/07/CONS.

Inoltre, si evidenzia la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'utente.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Invero controparte si limita ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa.

In merito agli asseriti disservizi de quibus, difatti, si rileva che l'istante non ha prodotto prove concrete a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

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

Ad ulteriore conferma, poi, della correttezza dell'operato gestionale di Vodafone, si pone in rilievo che il medesimo ha erogato il proprio servizio regolarmente, anche nel periodo in contestazione, ovvero successivamente ad ottobre 2014.

Tale erogazione, come palese, è avvenuta da parte di Vodafone nonostante il mancato pagamento da parte dell'utente delle fatture emesse e contenenti regolare traffico telefonico.

L'istante, insomma, nonostante la regolare fruizione dei servizi, ha omissso il pagamento delle fatture emesse.

Né, tanto meno, ha effettuato, come previsto dalla normativa di settore, il pagamento delle somme non oggetto di contestazione.

Ad ogni modo, si evidenzia che l'utenza fissa XXXXXX455 ed il relativo link sono migrate presso il gestore BT Italia X in data 7.3.2015, come da schermata inserita in memoria.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, si precisa, infine, che l'utente è attualmente attivo e risultano essere tuttora presenti fatture insolute per un importo di euro 9.254,77.

Con memoria in data 06.05.2016, BT, in merito alla stessa vicenda, evidenzia quanto segue.

L'istante contesta l'attivazione di servizi non richiesti, chiedendo lo storno integrale della posizione debitoria nei confronti di BT e la corresponsione degli indennizzi normativamente previsti.

Il cliente, in data 30/01/2015, accetta tramite registrazione vocale l'attivazione del servizio Vip Suite Duet con 4 sim in portabilità + 1 terminale Samsung.

In data 03/02/2015 viene inviata copia del contratto. In data 04/02/2015 viene confermata l'attivazione con la qcc.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il servizio prevede l'attivazione delle numerazioni in elenco per il servizio di rete fissa:

XXXXXXXX455, XXXXXXXX776

Le numerazioni elencate per la parte mobile:

XXXXXXXX875, XXXXXXXX528, XXXXXXXX595, XXXXXXXX364, XXXXXXXX594,
XXXXXXXX819, XXXXXXXX542, XXXXXXXX182

Sim e terminali risultano consegnati in data 10/02/2015 in via SPINA n. 37, a Bologna.

Da controlli sui sistemi, il fatturato oltre soglia della sim XXXXXXXX819 rimane di competenza del cliente in quanto l'ABS è stato configurato in maniera corretta, avendo predisposto il blocco al superamento della soglia dei 1000 MB.

Successivamente, con la richiesta del cliente, rivolta all'assistenza tecnica, viene sbloccata la soglia di blocco.

Il cliente ha una morosità nei confronti di BT pari ad euro 11.913,47 di cui € 8.696,79 di solo traffico telefonico.

Ad oggi non risulta a sistema nessuna richiesta di migrazione verso altro OLO né tantomeno nessuna raccomandata con richiesta di recesso e/o cessazione.

É evidente, pertanto, che le contestazioni non possono essere indirizzate a BT; nel caso in esame, al contrario, è BT la parte offesa per morosità dell'istante.

Con memoria in data 05.05.2016, infine, Tim, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

L'istante contesta, nei confronti dell'operatore, il ritardato rientro delle utenze mobili (XXXXXXXX819, XXXXXXXX542, XXXXXXXX528) ed il mancato rientro della linea fissa (XXXXXX455); conseguentemente, chiede la corresponsione degli indennizzi a tal riguardo previsti e lo storno integrale dell'insoluto.

Rispetto alle linee mobili, si evidenzia che il ritardato rientro è stato causato dalla persistenza di una morosità pregressa, impeditiva rispetto all'assolvimento di quell'ordine.

Infatti, la procedura interna prevede che, quando un cliente richiede l'attivazione di una utenza, vengano effettuate approfondite verifiche sullo "stato di salute del cliente". Nel caso in esame, dalle verifiche effettuate sono emersi scoperti, motivo per il quale Tim ha contattato l'utente,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

comunicandogli l'ammontare dell'insoluto e la modalità di pagamento e chiedendo riscontro di ciò entro il 15.04.2015.

Il cliente non ha onorato tali termini e ciò ha comportato il suddetto ritardo nel rientro.

Si evidenzia che, comunque, come ribadito dallo stesso istante, le utenze sono poi correttamente rientrate in Tim.

Per quanto riguarda la linea fissa, il mancato rientro è stato causato dall'errata indicazione dell'OLO donating da parte dello stesso cliente: l'utenza in oggetto, infatti, non era in essere con Vodafone (come dal medesimo comunicato), bensì con BT, ciò che mandava in scarto le richieste di rientro inoltrate, con causale "dn non attivo con l'OLO indicato dal cliente".

Più precisamente, come evidenziato dalle allegate schermate Pitagora, la linea è migrata in Vodafone il 18.04.2014 e successivamente è passata a BT il 06.03.2015. Nella richiesta di rientro, dunque, l'istante avrebbe dovuto richiedere il passaggio BT-Telecom e non Vodafone-Telecom. E' evidente, pertanto, come nessuna responsabilità possa essere imputata a Tim per il mancato rientro della numerazione fissa e come nessun indennizzo debba, conseguentemente, essere corrisposto, sia a titolo di mancata attivazione del servizio che di perdita della numerazione.

Si evidenzia, infine, che la linea è attualmente in carico a BT ed, inoltre, che ad oggi sussiste una morosità pari ad euro 190,80 riferita alle utenze mobili, di cui si chiede l'integrale saldo.

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.

Vodafone afferma di avere eseguito l'importazione delle utenze e di avere regolarmente erogato il servizio, anche nel periodo in contestazione (ovvero successivamente ad ottobre 2014), così come confermato dalle fatture allegate alla memoria e nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali pattuite, che, tuttavia, non includevano la numerazione mobile XXXXXXX182 di cui l'istante lamenta la perdita e che, conseguentemente, non è stata oggetto di portabilità dal precedente gestore telefonico.

Tale erogazione, tra l'altro, è avvenuta, precisa Vodafone, nonostante il mancato pagamento da parte dell'utente delle fatture emesse (contenenti, come detto, regolare traffico telefonico);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'istante, insomma, nonostante la regolare fruizione dei servizi, ha omesso il pagamento delle fatture emesse.

BT, in merito alla stessa vicenda, evidenzia come vi sia stata accettazione da parte del cliente, in data 30/01/2015, tramite registrazione vocale, dell'attivazione del servizio Vip Suite Duet con 4 sim in portabilità + 1 terminale Samsung, cui è seguito, in data 03/02/2015, l'invio di copia del contratto, in data 04/02/2015, la conferma dell'attivazione con la qcc, ed, infine, in data 10/02/2015 la consegna di sim e terminali.

BT evidenzia, altresì, come il cliente abbia una morosità nei confronti dell'operatore pari ad euro 11.913,47 (di cui euro 8.696,79 di solo traffico telefonico) e come, ad oggi, non risulti a sistema nessuna richiesta di migrazione verso altro OLO né tantomeno alcuna raccomandata con richiesta di recesso e/o cessazione.

Tim, infine, precisa, rispetto alle linee mobili, che il ritardato rientro è stato causato dalla persistenza di una morosità pregressa, impeditiva rispetto all'assolvimento dell'ordine, poi, peraltro, adempiuto; rispetto alla linea fissa, poi, che il mancato rientro (la linea è attualmente in carico a BT) è stato causato dall'errata indicazione dell'OLO donating da parte dell'istante (Vodafone e non BT), come evidenziato dalle allegate schermate Pitagora, ciò che mandava in scarto le richieste di rientro inoltrate.

Alla luce di tutto ciò, la richiesta di cui al punto 1), relativa allo storno integrale delle posizioni debitorie, può essere accolta nei soli confronti di BT.

BT, come sopra evidenziato, precisa, nella memoria inoltrata a questo Corecom, come vi sia stata: 1) accettazione da parte del cliente, in data 30/01/2015, tramite registrazione vocale, dell'attivazione del servizio poi fornito; 2) invio, in data 03/02/2015, di copia del contratto; 3) conferma, in data 04/02/2015, dell'attivazione con la qcc; 4) consegna, in data 10/02/2015, di sim e terminali.

Con reclamo in data 20 febbraio 2015, inoltrato a BT tramite Federconsumatori Bologna, l'istante, tuttavia, aveva già contestato la suddetta ricostruzione dei fatti, sostenendo di avere ricevuto un contatto telefonico informativo, da parte di operatori del detto gestore, finalizzato alla prospettazione di offerte commerciali di cui, così come garantitogli, avrebbe potuto avere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

maggiore consapevolezza attraverso il promesso invio di copia proforma dell'elaborato contrattuale nei giorni successivi; ciò a conferma del fatto di non avere espresso alcun consenso alla stipulazione di un contratto, temendo, peraltro, l'illegittima migrazione, verso BT, delle quattro linee mobili. A conclusione del reclamo, l'istante intima la trasmissione dell'elaborato contrattuale o della registrazione telefonica, onde poter assumere le necessarie determinazioni anche in ordine ad un'eventuale contraffazione di quanto dal medesimo consapevolmente manifestato.

Ebbene, a tal riguardo, non risulta BT abbia mai fornito riscontro a tale reclamo, né abbia allegato alla memoria di cui sopra alcuna prova relativa alla accettazione, da parte dell'istante, tramite registrazione vocale, dell'attivazione del servizio, limitandosi a produrre il solo contratto di adesione (e le condizioni generali), non recante, peraltro, la firma dell'istante.

BT è, pertanto, tenuta a stornare all'istante la somma di euro 11.913,47 (di cui euro 8.696,79 di traffico telefonico).

Per le stesse ragioni appena esposte, anche la richiesta di cui al punto 7) può essere accolta nei soli confronti di BT.

L'istante ha, pertanto, diritto all'indennizzo previsto dal comma 1 dell'art. 8 "Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti" della Delibera Agcom n.73/11/CONS (ai sensi del quale "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"), in combinato disposto con il comma 1 dell'art. 12 "Ipotesi specifiche" della stessa Delibera (ai sensi del quale "Nel caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità").

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 30.01.2015 (data di presunta accettazione da parte del cliente, tramite registrazione vocale, dell'attivazione del servizio poi fornito) fino al giorno 29.04.2015 (data di deposito dell'UG e del GU5; dalla documentazione in



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

atti non è, infatti, rinvenibile altra data, relativamente, in particolare, al rientro in Telecom, volta, dunque, a circoscrivere con precisione il periodo di riferimento).

Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 89 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 445,00 (quattrocentoquarantacinque/00), a norma dei citati artt. 8, comma 1, e 12, comma 1, della Delibera Agcom n.73/11/CONS (89 gg. x euro 5,00).

Le richieste di cui ai punti 2) e 3), relative alla presunta perdita della numerazione mobile XXXXXXX182 (in occasione del passaggio in Vodafone) e della numerazione fissa XXXXXX455 (in occasione del passaggio in Tim), stante l'identità di problematica ad esse sottesa, possono essere trattate congiuntamente e non sono, invece, accoglibili.

Rispetto alla prima, Vodafone precisa che nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente e dallo stesso allegata non risulta essere presente la numerazione di cui si lamenta la perdita. Pertanto, tale risorsa non è stata oggetto di portabilità dal precedente gestore telefonico (tra l'altro mai specificato dall'istante) a Vodafone in quanto non indicata nella proposta di abbonamento.

Rispetto alla seconda (fisso), come evidenziato da Tim, il mancato rientro è stato, invece, causato dall'errata indicazione dell'OLO donating da parte dello stesso cliente: l'utenza in oggetto, infatti, non era in essere con Vodafone (come dal medesimo comunicato), bensì con BT, ciò che mandava in scarto le richieste di rientro inoltrate, con causale "dn non attivo con l'OLO indicato dal cliente".

Nella richiesta di rientro, dunque, l'istante avrebbe dovuto richiedere il passaggio BT-Telecom e non Vodafone-Telecom.

Da ciò consegue, tra l'altro, che trattasi, in ogni caso, di mancato rientro da BT e non di perdita della numerazione, come, invece, affermato dall'istante.

Inoltre, a fronte delle argomentazioni riportate dai gestori e della documentazione fornita a supporto, l'istante non ha, comunque, prodotto alcunché a sostegno di quanto affermato e richiesto, al fine, appunto, di confutare la ricostruzione dei fatti così come effettuata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La richiesta di cui al punto 4), relativa agli indennizzi per i ritardi nella portabilità delle utenze, in Vodafone prima e in Tim poi, non può essere accolta.

Vodafone conferma di avere regolarmente eseguito la migrazione richiesta (ad eccezione di quella riguardante la numerazione mobile XXXXXXX182, di cui si è detto al punto precedente), contestando, pertanto, le asserzioni dell'istante, ritenute, tra l'altro, eccessivamente approssimative e generiche, soprattutto nell'indicazione esatta di tale ritardo.

Tim, rispetto alle linee mobili (per la linea fissa vale, invece, quanto già riportato in occasione della trattazione della richiesta di cui al precedente punto 3), evidenzia che il ritardato rientro è stato causato dalla persistenza di una morosità pregressa, impeditiva rispetto all'assolvimento di quell'ordine, ma che, comunque, come ribadito anche dall'istante, le utenze sono poi correttamente rientrate.

Ebbene, in merito agli asseriti ritardi di cui sopra, deve rilevarsi che l'istante non ha prodotto prove concrete che possano comportare una dichiarazione di responsabilità dei gestori (Vodafone e Tim).

Ai sensi dell'art. 2697 C.C., l'onere di provare un fatto ricade su colui che invoca proprio quel fatto.

Pertanto, le richieste avanzate sono da rigettare, stante il mancato adempimento dell'onere della prova esistente a carico dell'istante.

La richiesta di cui al punto 5), relativa all'indennizzo per mancata migrazione in Tim dell'utenza fissa, non può essere accolta per le stesse motivazioni (errata indicazione dell'OLO donating da parte dell'istante) illustrate in occasione della trattazione della richiesta di cui al precedente punto 3).

Rispetto, poi, alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato a Vodafone in data 27.10.2014, di cui al punto 6), deve rilevarsi, in particolare, la non accoglibilità stante la palese genericità e vaghezza del contenuto di quest'ultimo, tale da non consentire una chiara individuazione della situazione ivi rappresentata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Si ritiene, invece, di accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato a BT in data 20.02.2015, di cui allo stesso punto 6), di cui non vi è, infatti, alcuna prova di riscontro ad esso. Tale circostanza determina il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo, così come previsto dall'art. 11, comma 2, della delibera Agcom n.179/03/CSP.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 07.04.2015 (data di inoltro del reclamo, cui aggiungere i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per fornire il suddetto riscontro) fino al giorno 22.10.2015 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 "Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami" della Delibera Agcom n.73/11/CONS: "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad €1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di €. 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi purché riconducibili al medesimo disservizio". Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 198 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 198,00 (centonovantotto/00), a norma del citato art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta di cui al punto 8), relativa agli indennizzi per sospensione dei servizi e delle utenze mobili, a seguito di migrazione in Vodafone, e dell'utenza fissa, in occasione del passaggio a Tim, non può essere accolta.

Rispetto alla sospensione dell'utenza fissa, si rimanda alle motivazioni già fornite in occasione della trattazione della richiesta di cui al punto 3).

Rispetto alla sospensione dei servizi e delle utenze mobili, Vodafone rileva la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità in relazione a ciò, confermando, al contrario, di avere regolarmente erogato il servizio in favore dell'istante anche nel periodo in contestazione, ovvero successivamente ad ottobre 2014, come confermato dalla disamina delle fatture emesse (allegate alla memoria), contenenti regolare traffico telefonico, pur non pagate.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vodafone, inoltre, evidenzia la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'utente, che, infatti, si limita ad indicare un arco temporale di riferimento in via del tutto generica ed approssimativa.

Ebbene, a fronte delle argomentazioni riportate e della documentazione fornita, da cui emerge la diligenza e la correttezza, da parte di Vodafone, in costanza di rapporto, l'istante non ha, invece, prodotto alcunché a sostegno di quanto affermato e richiesto.

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, indispensabile ai fini della risoluzione della vertenza de quo, non risulta assolto da parte dell'istante e, pertanto, resta confermato come nessuna responsabilità possa essere imputata a Vodafone per il lamentato disservizio.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura (punto 9)), si ritiene di accordarne il rimborso da parte di BT, sia pure rimodulato nel quantum. Appare, infatti, equo liquidare, a carico di tale operatore, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha presenziato all'udienza di definizione tramite legale rappresentante.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Ditta Franchi, ovvero nei soli confronti di BT Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. BT Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. euro 198,00 (centonovantotto/00) per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS;
 - II. euro 445,00 (quattrocentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, ai sensi dell'art. 8 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.
- 3. BT Italia X è tenuta, inoltre, a stornare all'istante la somma di euro 11.913,47.
 - 4. BT Italia X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom