

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 161 DEL 31-10-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

( Marcianò xxxxx c/ Vodafone Italia xxxx – n. utenza xxxxx )

IL DIRETTORE

VISTI:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non

eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza del 18 aprile 2017, prot. n. 17132, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 21 aprile 2017, prot. n. 17712 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 17 maggio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria integrativa della resistente trasmessa, a mezzo e-mail, il 18 maggio 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato la lentezza del servizio ADSL. In particolare, ha dichiarato di aver stipulato il 21 novembre 2014 un contratto con la Vodafone, per la fornitura del servizio voce e ADSL, aderendo all'offerta denominata "SUPER ADSL", al costo di euro 29,00 al mese. Per di più, ha sottolineato che la velocità del *download* risultata inferiore sia agli accordi contrattuali sia al minimo garantito (20 MB), precisando di aver segnalato, parecchie volte, il disservizio al servizio clienti. Difatti, la Vodafone ha fatto intervenire, per tre volte, i propri tecnici, per cercare di risolvere il problema tecnico, proponendole financo il cambio della "Vodafone station", senza però risolvere, in alcun modo, il problema. Ha dichiarato, ancora, che il servizio ADSL è stato oggetto di ripetute sospensioni nei mesi di ottobre e novembre 2016. Per ultimo, ha sottolineato che, nonostante i ripetuti reclami, l'operatore in questione non è riuscito a ripristinare il servizio ADSL, per come garantito in sede contrattuale, costringendola a recedere dal contratto.

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

1. la "chiusura della numerazione senza oneri di disattivazione;
2. "l'annullamento di insoluti e ritiro di eventuali pratiche per recupero somme";
3. "il rimborso delle somme pagate per un servizio malfunzionante, calcolato al 50% degli importi corrisposti dal 21 novembre 2014 al 1 dicembre 2016, pari ad euro 612,50";
4. "l'indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 21 novembre 2014 al 30 settembre 2016, per un totale di euro 4963,00;
5. "l'indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 1 dicembre 2016 al 18 gennaio 2017, pari ad euro 336,00";
6. "l'indennizzo per ripetute sospensioni del servizio ADSL, dal 1 ottobre al 30 novembre 2016, per un totale di 420,00 euro";
7. "l'indennizzo per ritardata/mancata disattivazione del servizio dal 15 dicembre 2016 al 18 gennaio 2016, per un totale di euro 238,00";

8. "l'indennizzo per pratica commerciale scorretta, euro 3,000";
9. "l'indennizzo per inadeguato riscontro ai reclami e spese di procedura 200,00 euro";
10. "totale da corrispondere euro 9.769,50".

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 21 marzo 2017.

In data 17 maggio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, evidenziando, in via preliminare, l'infondatezza del ricorso, giacché la normativa regolamentare non prevede indennizzi per la lentezza dell'ADSL.

Nello specifico relativamente alla lentezza del servizio ADSL, ha precisato che: *"l'utente ha solo la possibilità di richiedere la migrazione e/o cessazione dell'utenza senza costi, purché ne faccia richiesta entro 30 giorni dall'effettuazione della misurazione della velocità del servizio dati, da prodursi ai fini della prova - c.d speedtest.*

A tal proposito, ha richiamato l'art. 8 della delibera 244/08/CSP che dispone: *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"*, per evidenziare come la normativa vigente non preveda alcun indennizzo per tale disservizio, ma solo la facoltà per l'utente di recedere dal servizio senza penali. Tuttavia, ha evidenziato come la resistente "pur in assenza dello *speedtest* e della formale richiesta da parte dell'utente" abbia offerto la cessazione del contratto, senza costi, secondo quanto disposto dalla delibera, sopra citata, e come tutto ciò sia corroborato dalla stessa difesa dell'utente.

Per di più, ha precisato che non risulta alcuna sospensione del servizio disposta nei mesi di ottobre e novembre 2016, in ogni caso, ci sarebbe una carenza di segnalazioni, in merito alla presunta sospensione. Infatti, l'utente, in seno al GU14, non ha specificato né i giorni né gli orari in cui il servizio sarebbe stato sospeso, rendendo così la domanda inammissibile per genericità ed indeterminatazza.

In conclusione, in merito alla richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta, ha evidenziato l'inammissibilità della domanda, poiché la fattispecie esula dalla competenza dell'Organo adito, ed, infine, ha sottolineato che l'utente risulta moroso per il mancato pagamento delle ultime due fatture, per una somma complessiva di euro 82,98, allegando, ai fini probatori, la schermata contabile.

PRELIMINARMENTE, dovendosi valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambi hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento, la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie difese ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio. Per di più, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta, nonché della richiesta di ritiro della pratica di recupero crediti, per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo Ufficio ritiene che le richieste di indennizzo formulate da parte istante, non siano accoglibili, per le motivazioni che seguono:

Relativamente alla lentezza del servizio ADSL, l'istante ha rappresentato che le prestazioni del servizio sono state inferiori rispetto agli standard a cui si è impegnato l'operatore al momento della stipula del contratto.

Nel caso di specie, si deve evidenziare che la delibera Agcom n. 244/08/CSP, prevede l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL.

L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in *downloading*, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile solo con l'adozione, a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale. Tuttavia, l'articolo 8, comma 6, della detta delibera prevede espressamente che *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"*. Pertanto, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, nel caso di specie, comunque, non presenti, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo tenuto, in ogni caso, alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio ADSL, sia pure se esso risulti non rispondente agli *standards* di qualità garantiti contrattualmente.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, si rigetta la richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

Parimenti, si rigettano le altre richieste di indennizzo, nonché la richiesta di rimborso delle somme corrisposte per il servizio ADSL formulate dall'istante.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Marciandò A.M.** , nei confronti della società Vodafone Italia;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 30 ottobre 2017

Il Responsabile del Procedimento  
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.  
F.to *Avv. Rosario Carnevale*