

**CO.RE.COM. CAL/RO**

DETERMINA DIRETTORIALE N.161 DEL 15-04-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DONATO xxxxx/VODAFONE ITALIA xxx – utenza n. 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;

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, acquisita al prot. n. 35991 del 10 luglio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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 24 luglio 2015, prot. n. 37833, 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 in data 9 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine stabilito da questo Corecom ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta il malfunzionamento del servizio ADSL, a far data dal mese di giugno 2014.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 12 giugno 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

il giusto indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL, dal mese di giugno 2014 e sino all'effettiva disattivazione del servizio medesimo, oltre al rimborso di quanto indebitamente pagato.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

In primo luogo, la convenuta deduce l'assenza di reclami, da parte dell'utente, riferibili al periodo su indicato, nonostante che questi lamenti il malfunzionamento della linea ADSL fin dal giugno 2014.

In secondo luogo, eccepisce la genericità dell'istanza GU/14, che non consente di individuare né la durata del presunto disservizio né la natura dello stesso (se trattasi di malfunzionamento, ovvero di totale interruzione o, infine, di connessione lenta).

Per parte sua, l'operatore assicura di avere sempre correttamente erogato il servizio, senza interruzioni.

Evidenzia, invece, sporadicamente, episodi di lentezza delle connessioni, come documentalmente provato, a seguito dei quali, ha provveduto in autonomia, prima ancora che intervenisse l'unico reclamo dell'utente, risalente al mese di aprile 2015, ad effettuare promozioni e storni a titolo di attenzione al cliente.

Infine, nonostante gli interventi di Telecom sulla tratta, così come richiesti più volte da Vodafone, la linea è risultata non migliorabile, come da schermata esibita in atti, dalla quale si evince che l'utente, nel gennaio 2015, è stato reso edotto della questione.

Per quanto sopra, ritenendo di avere tenuto un comportamento diligente nella gestione della vicenda, la convenuta respinge ogni addebito e rileva di avere informato l'utente, dando riscontro all'unico reclamo, pervenuto in data successiva alla disdetta del contratto *de quo*.

Vodafone assicura di avere anche provveduto a chiudere il rapporto senza costi - come previsto dalla normativa applicabile nel caso di specie - e di avere stornato il restante importo insoluto di € 86,20. Di tali ulteriori azioni, intraprese a tutela dell'utente, il medesimo è stato debitamente informato.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluente ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: l'odierna istanza di definizione della controversia risulta formulata in modo generico per quanto concerne la natura del lamentato disservizio e la sua durata. Stando alle controdeduzioni avversarie ed alla documentazione prodotta, non si evidenziano episodi di totale interruzione del servizio ADSL, durante il periodo considerato.

Peraltro, si rileva la totale assenza di reclami, da parte dell'utente, riferibili al periodo in contestazione.

A tal riguardo, va evidenziato che le norme di settore, in particolare la delibera Agcom n. 179/03/CSP, obbligano gli operatori ad assicurare l'erogazione dei servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ma, per altro verso, pongono a carico degli utenti l'onere di segnalare i disservizi riscontrati, al fine di creare i presupposti affinché gli operatori, debitamente informati, possano intervenire per rimuoverli.

Ciò detto, atteso che l'istante nulla ha allegato in proposito, all'esito dell'istruttoria è emerso unicamente che la linea *de qua* è stata interessata da alcuni episodi di lentezza delle connessioni. E' emerso, altresì, che l'operatore ha provveduto, in autonomia, prima del reclamo scritto dell'odierno utente, risalente al mese di aprile 2015, ad effettuare promozioni e storni in suo favore. Più in dettaglio, è emerso che Vodafone ha chiuso il rapporto contrattuale in questione, senza costi, conformemente alla previsioni normative vigenti, e stornato il residuo insoluto di € 86,20, dandone informazione all'utente.

Tale condotta è in linea con quanto previsto dall'art.8, comma 6 della delibera AgCom n. 244/08/CSP, secondo cui *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta 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, in presenza di standard di qualità del servizio ADSL inferiori alle pattuizioni contrattuali, si ritiene che il cliente abbia solo la facoltà di cambiare operatore, previo preavviso e senza costi di cessazione.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, nel caso di specie, attesa l'infondatezza dell'odierna istanza, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto della domanda di indennizzo per malfunzionamento ADSL, avanzata dal sig. Donato D. con l'odierna istanza di definizione nei confronti di 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 determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web 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.

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale