



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 215 DEL 25-09-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Greco xxxx c/ Vodafone xxxx- n. utenza xxxxxxx-xxxxxx)

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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province

autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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. 5386 del 28 dicembre 2017, 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 2 gennaio 2018, prot. 125, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail l'1 febbraio 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail l'8 febbraio 2018, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria di replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'istante ha riferito di aver sottoscritto il 30 settembre 2016 un contratto solo per il servizio Adsl con associata sim dati, ma sin dall'attivazione il servizio non garantiva la velocità promessa e risultava malfunzionante. Inoltre l'istante lamenta l'addebito nelle fatture di costi superiori a quelli pattuiti.

Dopo numerosi reclami senza alcun esito e attesa la persistenza del disservizio alla linea Adsl, il ricorrente il 21 novembre 2016 comunicava il recesso in relazione alla sim dati associata al contratto. Successivamente veniva sollecitato da una società di recupero crediti al pagamento di alcune presunte fatture insolute.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 14 dicembre 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha chiesto:

- l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

- la restituzione delle somme eccedenti i costi contrattualmente pattuiti;
- lo storno dell'insoluto con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
- l'indennizzo e/o risarcimento dei danni patrimoniali per disservizio;
- spese di procedura.

L' 1 febbraio 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per indeterminatezza e/o indeterminabilità dell'oggetto della stessa, in quanto l'istante ha ommesso di indicare le linee, i costi e i periodi ai quali i fatti lamentati si riferiscono, limitando l'esercizio del diritto di difesa dell'operatore.

Nel merito l'operatore ha evidenziato che l'utente ha inoltrato l'istanza solo per due delle numerazioni fisse e mobili di cui risulta intestatario e che pertanto l'oggetto del procedimento va circoscritto alle somme fatturate solo in relazione alle numerazioni indicate nel formulario GU14. A tale proposito il gestore sottolinea di aver applicato costi conformi a quelli previsti dai piani accettati e pertanto le fatture emesse sono corrette e giustificate. Da ultimo la società resistente eccepisce l'assenza di reclami in relazione ai lamentati malfunzionamenti dell'Adsl e pertanto all'utente non può essere riconosciuto alcun indennizzo per tale disservizio, né per la mancata risposta al reclamo. Né alcun indennizzo può essere liquidato per la lentezza del servizio Adsl atteso che la normativa di settore non lo prevede per tale ipotesi.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

L' 8 febbraio 2018, la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica in cui ha contestato il contenuto della memoria della resistente, evidenziando che sia i disservizi relativi al servizio Adsl, sia l'addebito di costi superiori a quelli contrattualmente pattuiti persistevano sin dall'attivazione, né il gestore ha provato la regolarità delle somme richieste o del consumo del traffico relativo al servizio Adsl in contestazione.

L'utente contesta altresì le fatture contenenti costi di disattivazione e insiste nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 7 giugno 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti come di seguito precisati.

In primo luogo si dichiara l'inammissibilità della domanda di indennizzo per disservizio ovvero per il malfunzionamento dell'Adsl, attesa la genericità della richiesta non essendo stati indicati dall'utente i periodi in cui il disservizio contestato si sarebbe verificato. Inoltre dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata a questo Co.re.com. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*, (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre). E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Infatti, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Nel caso di specie l'utente riferisce sommariamente di aver inoltrato numerosi

reclami scritti il primo dei quali a giugno 2014, sebbene il contratto sia stato stipulato il 30 settembre 2016, non fornendo però alcuna prova degli stessi, né di eventuali segnalazioni telefoniche. L'assenza di reclami o segnalazioni telefoniche è confermata dallo stesso operatore il quale evidenzia che non risultano presenti a sistema ticket tecnici aperti. In ordine alla problematica della lentezza del servizio Adsl lamentata dall'utente, 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, peraltro, non prodotte nel caso di specie, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente. Nel caso di specie, la parte istante, non ha addotto alcun elemento probatorio a sostegno delle proprie richieste ed in particolare non ha allegato il test effettuato con il sistema di rilevazione Ne.me.sys come richiesto dalla normativa al fine di dimostrare la velocità di collegamento alla rete inferiore ai parametri pattuiti, che in ogni caso lo avrebbe legittimato solo a recedere dal contratto. Pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore e non può essere corrisposto alcun indennizzo in favore dell'utente per il disservizio relativo alla lentezza della navigazione in rete, non essendo previsto per tale ipotesi dalla normativa di settore.

In merito alla richiesta di rimborso delle maggiori somme versate rispetto alle condizioni pattuite, occorre rilevare in primo luogo la genericità della richiesta, in quanto l'utente non ha indicato in maniera dettagliata gli importi degli addebiti illeciti, né le fatture in cui sarebbero stati riportati costi illegittimi, non allegando neppure documentazione a sostegno delle proprie pretese. Inoltre occorre evidenziare che l'utente era intestatario di più numerazioni, fisse e mobili, per le quali veniva emesso un unico conto bimestrale, così come affermato dall'operatore, ma l'utente ha presentato l'istanza di definizione solo per le numerazioni 09651713XXX e 3452209XXX e pertanto l'oggetto del procedimento è circoscritto solo alle somme fatturate in relazione alle suddette numerazioni. A tale proposito dall'esame delle fatture, depositate dall'operatore in seguito alla richiesta di integrazione istruttoria da parte di questo Ufficio, si rileva la conformità degli addebiti alle condizioni dell'offerta in relazione alle somme fatturate per la numerazione 09651713XXX, mentre non risulta alcun costo fatturato in relazione alla numerazione 3452209XXX.

Per quanto riguarda l'addebito illegittimo dei costi di disattivazione lamentati dall'utente, occorre evidenziare che nella fattura n. AH 11911XXX del 5 luglio 2017 in cui sono riportati tali costi viene indicata la voce "*Corrispettivo per recesso anticipato/disattivazione anticipate*" per la quale viene addebitato l'importo di € 438,65, iva esclusa, senza l'indicazione nel "dettaglio costi" delle numerazioni cui tale voce è riferita. Ciò non consente dunque di risalire a quale tra le numerazioni di cui l'utente era intestatario fossero riferiti tali costi e di valutare la correttezza del loro importo. Invero esigenze di trasparenza e di tutela degli utenti impongono che la bolletta telefonica debba contenere, oltre all'importo da pagare, una serie di informazioni

per consentire di verificare i costi addebitati e in forza di ciò l'art. 3 comma 2 della Delibera n. 418/07/CONS prevede alcuni elementi essenziali che devono essere contenuti nella bolletta telefonica tra cui vi è il riepilogo dei costi, suddiviso per voci omogenee, nonché i totali parziali per ciascuna voce omogenea. Pertanto la fattura n. AH 11911XXX del 5 luglio 2017 si pone in contrasto con la suddetta normativa e deve essere stornata in relazione ai costi addebitati a titolo di "*Corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate*".

In relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere dichiarata inammissibile perché non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione secondo quanto si evince dal verbale in atti e inoltre come già rilevato non vi è prova di reclamo e/o segnalazione telefonica.

Per quanto concerne poi le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, l'utente è stato onerato di ulteriori spese per la presentazione dell'istanza di definizione davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento dell'istanza presentata dal Signor **Greco L.** nei confronti della società Vodafone Italia ;

1. La società Vodafone è tenuta a regolarizzare la posizione contabile in relazione ai costi addebitati nella fattura n. AH 11911XXX del 5 luglio 2017 a titolo di "*Corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate*" ;
2. La società Vodafone Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
4. 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";
5. 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, 25 settembre 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Daniela Biancolini

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

