

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 255 DEL 11-12-2018

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Bruno xxxxxxx c/ Vodafone Italia xxxx – n. utenza 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 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, 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;

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, acquisita al prot. n. 20575 del 3 maggio 2018, con cui il 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 dell'8 maggio 2018, prot. n. 21284, 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 6 giugno 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, il cui contenuto deve intendersi qui trascritto;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 16 ottobre 2018;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

L'istante ha lamentato la lentezza del servizio ADSL, perché non corrispondente a quanto garantito in sede contrattuale. Inoltre, ha lamentato il mancato rientro in Tim- Telecom, in quanto "ostacolato" dall'operatore Vodafone, il quale ha continuato a fatturare, nonostante la mancata fornitura del servizio.

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

1. il rimborso delle fatture;
2. l'indennizzo per la mancata fornitura del servizio voce/ADSL;
3. l'indennizzo per "le violazioni poste in essere";
4. le spese di procedura.

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 27 aprile 2018.

Il 7 giugno 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato.

In via preliminare, ha messo in evidenza l'infondatezza del ricorso, giacché la normativa regolamentare non prevede indennizzi per la lentezza dell'ADSL.

In ogni caso, ha sottolineato che, nel caso di specie, l'utente ha aderito al piano "Super ADSL Family" che prevedeva una *"velocità massima raggiungibile, in base alla copertura disponibile, di 20Mbps"*. Di conseguenza lo standard massimo raggiungibile era di 20 Mbps, come evidenziato nella brochure del piano, allegata ai fini probatori.

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. 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. Infine, riferisce che non è pervenuta nessuna segnalazione e/o misurazione della velocità della linea dati da parte dell'utente, e neanche la richiesta di recesso in esenzione di spese, come dispone la normativa regolamentare. Infatti, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, nessuna richiesta di disattivazione è pervenuta all'operatore. Oltre a ciò, nessun effetto avrebbe potuto produrre una richiesta di risoluzione di contratto avanzata telefonicamente, poiché contraria alle norme generali di contratto.*

In conclusione, ha evidenziato che l'odierno istante non ha mai segnalato il disservizio all'operatore, specificando i giorni e gli orari, in cui il servizio non avrebbe funzionato correttamente, per cui la domanda sarebbe inammissibile per genericità e indeterminatezza, richiamando, a tal proposito, parecchie delibere AGCOM.

In merito al rientro in Tim – Telecom ha sostenuto di aver avviato tutte le fasi della procedura di portabilità di propria competenza, allegando le relative schermate.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

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 tale servizio non ha funzionato sin dalla data di stipulazione del contratto, ossia dal 28 luglio 2017.

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 rigettano le richieste di indennizzo e di rimborso formulate dall'istante.

Relativamente al mancato rientro in Tim- Telecom, l'operatore in questione ha provato, attraverso la produzione delle schermate, di aver avviato e completato tutte le fasi della procedura di portabilità di propria competenza.

Parimenti, si rigettano le altre richieste di indennizzo 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 dal signor Bruno R.S. , 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, 10 dicembre 2018

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

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