

DELIBERA N. 324/2022/CRL/UD del 08/09/2022
S. Nxxx / VODAFONE
(ISTANZA LAZIO/D/123/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

VISTO il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della Sig.ra S. Nxxx di cui al prot. D673 del 31/01/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

L’utente – titolare della linea domestica 06.3xxxxxxx – lamenta l’eccessiva lentezza della linea ADSL e la difformità dei costi in fattura, rispetto alle tariffe contrattualmente

concordate. In punto di prova, l'utente deduce che la lentezza della rete era tale da non poter neppure effettuare il test Ne.Me.Sys. Nonostante i continui reclami al servizio call center di Vodafone, tuttavia il problema non veniva risolto. Premesso quanto sopra richiedeva: Indennizzo per il malfunzionamento della linea ADSL per € 630,00, storno dell'insoluto, rimborso somme pagate e non dovute per € 450,00, indennizzo per omessa risposta ai reclami per € 300,00, spese di procedura.

2. Posizione dell'Operatore:

L'operatore Vodafone ha depositato, nei termini indicati, la memoria nella quale, in sintesi, ha dichiarato quanto segue. In via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, evidenziava l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio in favore dell'utente. Poste tali premesse, la Vodafone, confermando di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite, evidenziava che l'utente non avesse effettuato alcuna rilevazione a mezzo sistema Ne.Me.Sys., così come messo a disposizione del portale AGCOM.

Inoltre la Vodafone contestava la mancata contestazione delle fatture e che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultasse essere mai pervenuto alla società convenuta, in relazione alla lamentata problematica.

Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che risulta a carico dell'utente un insoluto residuo di euro 167,91.

In sede di repliche l'istante produceva memoria del 19.03.2018, a mezzo della quale contestava le deduzioni e le produzioni offerte dal Gestore, in quanto infondate in fatto ed in diritto, reiterando ogni richiesta. Insisteva pertanto per l'accoglimento delle proprie domande tutte, come da istanza introduttiva del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato.

Preliminarmente, per quanto attiene la lamentata eccessiva lentezza della connessione ADSL, giova osservare l'ipotesi di mancanza di qualità nella navigazione ADSL non può essere ricondotta tout court nell'alveo della fattispecie di malfunzionamento indennizzabile in termine di Delibera 73/11/Cons. Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS 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, anche a fronte dell’effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l’utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l’indennizzo previsto dalla norma o 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 standard di qualità convenuti contrattualmente.

Ma non solo. Nel caso di eccessiva lentezza del servizio internet, in capo all’utente incombe un preciso onere probatorio, quale la produzione di circostanziate prove oggettive idonee a comprovare la qualità della navigazione, come il sopra richiamato “Test Ne.Me.Sys”, che non risulta prodotto in atti. Sul punto non vale affermare, come ha tentato di fare la parte istante, che la lentezza della rete era tale da non poter neppure effettuare la richiesta rilevazione, in quanto così posta – in assenza di ulteriori elementi probatori di supporto – la giustificazione appare come una generica allegazione strumentalmente volta a sottrarsi all’imposto onere probatorio.

Come riportato sul sito dell’Autorità: “Il software gratuito Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall’operatore nell’offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l’utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall’operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi di disattivazione dal contratto”.

A fronte delle motivazioni sopra riportate, la domanda dell’istante – relativamente al disservizio di malfunzionamento della rete internet – non può essere accolta.

Per le medesime motivazioni non possono essere accolte le correlate domande di storno dell’insoluto e rimborso delle somme pagate per il servizio.

Anche la domanda di indennizzo per l’omessa risposta ai reclami risulta priva di fondamento, in assenza della produzione di reclami rimessi al Gestore a contestazione delle proprie doglianze.

Sul punto, deve poi evidenziarsi, rispetto a quanto stabilito dall’art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall’art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP (“se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo”), che nulla l’istante ha prodotto al riguardo, non avendo così assolto, al riguardo, il proprio onere probatorio (delibera Corecom E-R n. 33/20). Circa il disservizio lamentato, non può dunque essere riconosciuto l’indennizzo richiesto poiché l’istante, come detto, non ha fornito prova di reclami/segnalazioni effettivamente inoltrati. Richiamandosi l’orientamento, costantemente espresso al riguardo, di ritenere che “l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente

incomba l'onere della segnalazione del problema" (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom E-R, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza proposta dalla Sig.ra S. Nxxx nei confronti della società VODAFONE SpA per le motivazioni di cui in premessa

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

