

DECRETO DC/96/19/CRL

**CERAMICHE MUSA XXX / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/55418/2018)**

Il Commissario straordinario

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*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di CERAMICHE MUSA XXX del 07/12/2018 acquisita con protocollo n. 0221777 del 07/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente deduceva che nel 2016 attivava una nuova linea con Vodafone con servizio ADSL fino a 20 MBPS di velocità; tuttavia a partire dal novembre 2017, la connessione accusava malfunzionamenti dovuti alla rete cablata in quanto il ping di segnale dava sempre esito negativo, non superando la velocità di 0,36 KBPS, a differenza di quanto previsto dal contratto. A maggio 2018, sempre con disservizi in atto, mai risolti alla radice, la situazione precipitava ulteriormente, anche perchè il 17.05.2018, contattando il call centre, veniva riferito che vi era un guasto importante in zona che sarebbe stato risolto l'indomani ma tutto ciò non si verificava affatto mentre continuavano gli innumerevoli disservizi così come certificato anche da perizia tecnica. Asseriva di aver comunque sempre pagato le fatture per un servizio inefficiente. In base a tali premesse, richiedeva: - Il rimborso delle somme pagate e non dovute; - lo storno dell'eventuale insoluto; - l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; - l'indennizzo per il malfunzionamento; Oltre a spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone eccepiva di non aver mai ricevuto alcun reclamo in ordine agli asseriti malfunzionamenti, nè risultavano tickets aperti sul sistema. Segnalava che comunque la delibera n.244/98/CONS prevedeva in tema di standard qualitativi della connessione da postazione fissa, che l'utente debba servirsi del sistema di misurazione certificato Ne. Me. Sys. e che tantomeno l'utente avesse inviato un reclamo generato da tale sistema. Contestava dunque recisamente la domanda di indennizzo, esclusa tassativamente dalla del. 347/18/CONS, art.14, comma 4, in assenza di valido reclamo. Analogamente non poteva essere accolta alcuna richiesta di storno su fatture che non sono state mai contestate e che quindi si intendono accettate. Inoltre, in caso di reclami tardivi, si palesa una lesione del diritto di difesa del gestore che, ai sensi dell'art. 123 del Codice Privacy, non può conservare i dati del traffico oltre i sei mesi antecedenti la contestazione scritta. Come peraltro ribadito anche dalla delibera Agcom n. 165/15/CIR, e 81/17/CRL Corecom Lazio, in presenza di una contestazione scritta, gli operatori possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre antecedente la stessa e pertanto, al fine di garantire il loro diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione in controversia, sono quelle dei soli sei mesi antecedenti la proposizione del reclamo. La

società istante risultava allo stato, morosa per Euro 776,14, avendo omesso il pagamento delle fatture n. AI 20133457 e AL00010821. Concludeva per il rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione

La presente controversia verte sulla lentezza di connessione del servizio erogato da Vodafone dal novembre 2017; l'utente ha dichiarato di aver svolto reclami al call center dal quale apprendeva che a maggio 2018 si era verificato un guasto sulla rete in via di risoluzione, ma che anche in seguito la situazione non migliorava. Preliminarmente si osserva che le deduzioni sono generiche ed indeterminate quanto alle date di inizio del disservizio ed alla sua durata; non circostanziati sono i riferiti reclami al call center, né risulta alcun reclamo scritto. La domanda di indennizzo conseguente, non potrebbe essere peraltro accolta neppure in via teorica. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste 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. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. 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, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcuna certificazione valida (Ne. Me. Sys.) comprovante la predetta problematica. E' in atti unicamente una perizia di un tecnico di parte, non sottoscritta peraltro, che può valere solo come deduzione di parte istante, ma non esiste alcuna prova che l'operatore sia stato messo a conoscenza del problema. operatore che peraltro ha contestato qualsivoglia reclamo in tal senso. Ad ogni buon conto, seppure l'utente avesse ottenuto e prodotto in tale sede la prova di invio della predetta certificazione Ne. Me. Sys. all'operatore, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, avrebbe avuto unicamente la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio di connessione, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata 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". Nè alcuna novità in materia di indennizzi è stata introdotta dal Regolamento ex Del 347/18/CONS, che ripropone per la fattispecie di malfunzionamento, il medesimo testo della corrispondente disposizione di cui al regolamento precedente. In base a quanto richiamato dal predetto Regolamento, nessuno storno di insoluto spetta all'istante che ha comunque usufruito del servizio seppure non con le prestazioni attese. Per quanto concerne la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, come già osservato, nessun indennizzo può essere riconosciuto attesa la vaghezza della deduzione e la mancata allegazione di qualsiasi prova, in fase di istanza. Priva di pregio giuridico è l'osservazione in replica di averlo prodotto tardivamente con tale ultimo deposito attesa la contestazione di controparte, poichè ciò contravviene ai più basilari principi processuali in tema di riparto di oneri probatori e di contraddittorio. Oltretutto, dall'esame degli atti si tratta di segnalazioni palesemente inconferenti con la problematica di cui ci si occupa e cronologicamente successivi persino all'istanza di definizione. Ed ancora nessun ristoro di spesa procedimentale può essere accordato stante la condotta tenuta in sede di udienza, visto il rifiuto di congrua proposta conciliativa di storno dell'insoluto.

DECRETA

Articolo 1

1. L'istanza presentata dalla Ceramiche Musa XXX nei confronti di Vodafone Italia XXX, è rigettata. Compensate le spese di procedura
2. 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.
3. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11/07/2019

Il Commissario straordinario

F.TO



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI