

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 18 del 12 marzo 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia
XXX contro Vodafone Italia SpA**

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 12 marzo 2018,

VISTA 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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 6 dicembre 2017 (prot. n. 18816/17) con cui il XXX, residente in XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia spa,

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

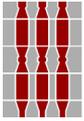
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privataXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il servizio ADSL è ridotto da prima del 2016;
- b) ogni interruzione del servizio richiede l'intervento di un tecnico e comporta che debba essere atteso del tempo e sostenuto il relativo costo;
- c) il tecnico intervenuto nel dicembre 2017 ha affermato che il servizio risulta ridotto a causa della velocità rinvenuta in download ed upload ed ha sostenuto che la causa del problema può dipendere anche dalla linea Telecom;
- d) successivi contatti con altri tecnici non hanno sortito alcuno effetto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) servizio continuativo ADSL;
- II) rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

III) adeguato indennizzo per i disagi e per l'impossibilità di migrare.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la richiesta di risarcimento del danno è inammissibile in quanto non di competenza del Corecom;
- b) risultano due segnalazioni, una del 14 marzo 2017 ed una del 17 dicembre 2017, entrambe risolte tempestivamente.

Sulla base di tali premesse, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

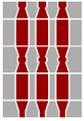
In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta *sub* I) in quanto, a mente dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore al rimborso/storno di somme risultate non dovute o alla corresponsione di indennizzi, restando ferma la facoltà per l'istante di rivolgersi all'Autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno.

Passando al merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante lamenta malfunzionamenti relativi al servizio dati, tuttavia non versa in atti alcuna copia di reclami scritti, né menziona eventuali reclami telefonici, corredati da elementi di circostanza atti a fondarne la verosimiglianza. Infatti, 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 che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo, elementi questi non allegati all'istanza depositata.

Ciò premesso, si rileva in generale che, per costante orientamento dell'Autorità, il presupposto per addebitare all'operatore una responsabilità per il malfunzionamento di un servizio è che il cliente abbia effettuato appositi reclami: è evidente che, in assenza di segnalazione, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte dell'utente. In altri termini, 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 (*ex multis*, delibere Agcom nn. 47/14/CIR, 161/16/CIR).



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

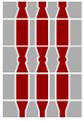
Oltre a ciò, si evidenzia poi che l'istanza depositata risulta priva dell'indicazione chiara sia del tipo di disservizio (ad esempio, nella memoria difensiva, si parla contraddittoriamente di servizio "interrotto" e di "servizio ridotto"), sia dell'esatto arco temporale relativo all'asserito problema, elementi la cui carenza avrebbe comunque reso impossibile la quantificazione di un eventuale indennizzo.

In relazione a quanto sopra, si deve pertanto evidenziare che l'istante ha formulato una domanda priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate in sede di formulario GU14 e di successive memorie difensive, cosicché non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che la domanda nei confronti di Vodafone non può essere accolta.

Per completezza, si osserva infine che la lentezza di navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, né dà diritto alla liquidazione di un indennizzo, circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale *"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"*, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha solamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Agcom 34/17/CONS).

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, residente inXXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)