

DELIBERA N. 194/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/246810/2020)

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e

la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 20/02/2020 acquisita con protocollo n. 0077304 del 20/02/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione del 3/01/2020, l'istante presentava istanza di definizione in data 20.02.2020. Lamenta di aver richiesto il trasloco della propria linea dall'indirizzo di Sassuolo (MO) a quello di Dinazzano di Casalgrande (RE) e che al momento del trasloco rifiutava l'installazione della linea ADSL, in quanto nella nuova residenza la navigazione risultava inferiore a 1Mb/s e che lo stesso tecnico consigliava di non accettare l'installazione stessa. L'istante precisa di aver inviato pec di reclamo relativamente a quanto su esposto, ancorché avvisata della possibilità di dover pagare una penale di euro 500,00. L'istante procedeva altresì all'invio della richiesta di disdetta del servizio e del rapporto contrattuale. L'istante aggiunge che a dicembre 2018 riceveva una telefonata da Vodafone X (di seguito, Vodafone) che proponeva l'invio di un tablet marca Apple al costo di euro 4 mensili per 24 mesi e che la stessa, di fronte al timore di ulteriori spese, veniva rassicurata del fatto che avrebbe visto fatturato solo il suddetto costo. In realtà ha poi ricevuto fatture di circa euro 85,00. A fronte di ciò rileva di aver inviato reclamo in data 02.04.2019, dopo aver effettuato varie telefonate al servizio clienti. Segnala di aver ricevuto una fattura con codice cliente differente dal suo, con numero ordine del 15.12.2018, medesima partita iva e riferita alla ditta Angel Tim, cessata, per un importo di euro 183,00. A seguito di tale fattura, l'istante riceveva un addebito mensile su carta di credito di euro 200,00 circa, pur non usufruendo di alcun servizio. Segnala che tale addebito gli crea problemi economici in quanto disoccupata. Richiede: a) disdetta della linea adsl in esenzione penali; b) disdetta del contratto/abbonamento relativo al tablet; c) la produzione della registrazione vocale della telefonata relativa alla fornitura del tablet; d) risarcimento per il disservizio, per i disagi patiti e i danni economici.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha provveduto al deposito di memoria in data 06.04.2020 rilevando di aver correttamente espletato il trasloco e attivato il link con profilo commerciale adsl a 4mbit/sec e che, pertanto, il servizio fornito era rispettoso della delibera 244/08/CSP che stabilisce in 2.1 Mb/sec il limite minimo per l'adsl. Conferma, senza indicare la data, che l'istante ha inviato recesso dal servizio. Conferma altresì che le fatture emesse sono conformi al profilo commerciale attivato. Cita l'art. 20 comma 4 della delibera

353/2019/CONS in relazione al quale sostiene che le richieste dell'istante siano inammissibili, ancorché manca, nella ricostruzione dell'istante, ogni riferimento a specifiche norme del contratto, alla carta dei servizi, alle delibere Agcom e qualsiasi documentazione che possa sostenere quanto addotto. Comunica che la situazione amministrativa è regolare e priva di insoluti. Richiede il rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dalla parte istante nei confronti dell'operatore Vodafone possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In punto alle richieste di cui alle domande a), relativa alla di disdetta della linea adsl in esenzione penali e di b) relativa alla disdetta del contratto/abbonamento relativo al tablet e c) relativa alla di produzione della registrazione vocale della telefonata relativa alla fornitura del tablet, si rileva che la problematica relativa alla disdetta del/dei contratti e della produzione della registrazione vocale della telefonata relativa alla fornitura del tablet è l'unico punto su cui vi è chiarezza, in quanto è dato per assodato il ricevimento da parte dell'Operatore della disdetta dei servizi da parte dell'utente. Tale circostanza emerge sia dalla ricostruzione dell'istante (anche se lo stesso non ha prodotto documentazione a riprova delle proprie affermazioni) sia dalla memoria di Vodafone sia dalla lettera di risposta al reclamo dell'operatore e dallo stesso prodotta, in data 13.11.2019. In ordine alla disdetta della linea adsl, l'operatore non chiarisce se la disdetta sia stata lavorata, ma essendo non contestato che l'istante voleva chiudere il contratto e che, pertanto, tale assenza di chiusura costituisce condotta lesiva dei diritti dell'utente, ex art. 20 comma 4 allegato A) delibera 353/2019/CONS, deve provvedersi alla chiusura del contratto in oggetto, dalla data del ricevimento della disdetta (qualora non già effettuato), computando il termine dato all'operatore per la lavorazione della disdetta stessa in 30 giorni, come previsto dalla normativa, con restituzione di quanto indebitamente percepito dall'operatore successivamente alla chiusura del contratto stesso, ciò preso atto che pur non avendo l'istante prodotto i pagamenti, l'Operatore ha affermato che non vi sono insoluti e la posizione amministrativa è regolare. Per quanto concerne la disdetta del contratto relativo al tablet, si rileva che l'Operatore non ha fornito copia della registrazione vocale del contratto stesso e che pertanto la volontà di aderire al contratto da parte dell'istante non è stata provata (come noto è il creditore che deve provare la propria pretesa, cfr: Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936). Pertanto, tutto quanto fatturato e percepito dall'operatore in punto a tale contratto, deve essere restituito, anche in questo caso preso atto che pur non avendo l'istante prodotto i pagamenti, l'Operatore ha affermato che non vi sono insoluti e la posizione amministrativa è regolare, a fronte della produzione delle fatture. Sempre in relazione invece al punto a) ma relativamente alla richiesta di esenzione di penali/costi di disattivazione per la linea adsl in sede di disdetta contrattuale, si ricorda che l'Autorità, sul proprio sito istituzionale, precisa quanto segue: "Il software 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” ed ancora “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 (Decreto DC/89/19/CRL – Corecom Lazio). L’istante non ha fornito prova di quanto affermato nella propria istanza, cioè che il servizio funzionasse al di sotto del limite previsto dall’Autorità, tramite la produzione della schermata Ne.Me.Sys e, pertanto, la domanda di esenzione di penali/costi di disattivazione non può essere accolta.

In punto alla domanda d) relativa al risarcimento per il disservizio, per i disagi patiti e i danni economici, si rileva che la stessa deve ritenersi assorbita nei dispositivi di cui sopra (in punto al risarcimento da interpretarsi quale restituzione di somme non dovute). In punto al maggior danno si ricorda che ex art. 20 comma 5 allegato A) delibera 353/2019/CONS l’Autorità non è competente sul punto.

Per questi motivi, il Corecom all’unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a cessare il contratto relativo alla linea adsl dalla data di ricevimento della disdetta, computato il termine per la lavorazione.

3. La società Vodafone Italia X è tenuta a restituire in favore dell’istante, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, tutto quanto fatturato successivamente alla data di ricevimento della disdetta, computato il termine per la lavorazione.

4. La società Vodafone Italia X è tenuta a cessare il contratto relativo al tablet.

5. La Società Vodafone Italia X è tenuta a restituire, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, tutto quanto fatturato e pagato dall’istante relativamente al tablet.

6. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 22.12.2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi