

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.545
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 ottobre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

Giovanna Cosenza

Presidente

Marina Caporale

Vicepresidente

Mauro Raparelli

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X – TELETU X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 244/08/CSP, del 12 novembre 2008, recante "*Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP*";

Visto lo "*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 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2016.2144);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato, nei confronti della società Vodafone Italia X - Teletu X, di avere per anni ricevuto l'erogazione del servizio adsl di potenza inferiore rispetto a quanto dovuto e a quanto periodicamente fatturato.

A tal riguardo, l'istante richiama, allegandola, la stampa dal sito della TIM/Telecom Italia dell'elenco dei comuni Anti Digital Divide, da cui si evincerebbe l'inserimento anche di San Tomaso, frazione di Bagnolo in Piano (RE), suo comune di residenza, all'interno del progetto Anti Digital Divide, che, dunque, da sempre riceverebbe un servizio internet, a prescindere dall'operatore scelto, non superiore ai 640 kb; ciò ad ulteriore dimostrazione che Teletu per anni avrebbe erogato un servizio adsl internet inferiore a quanto promesso all'istante.

Nella memoria inviata in data 25.02.2016 (con la quale il contenuto della memoria dell'operatore, illustrata al punto successivo, viene integralmente contestato), l'istante, in particolare, contesta il comportamento tenuto, nei suoi confronti, dagli operatori del call center di Teletu, ritenuto, fin dal momento della registrazione telefonica con la quale si è perfezionato il contratto, contrario ai doveri di trasparenza, buona fede e correttezza di cui agli artt. 1175, 1375 e 1337 del codice civile.

In particolare, la violazione di tali principi si evincerebbe dalla stessa documentazione prodotta, che, contrariamente a quanto affermato, non recherebbe traccia della trascrizione della registrazione della telefonata relativa all'accettazione del contratto, da cui sarebbe dovuta risultare, a detta dell'operatore, la spiegazione all'istante dell'erogazione dei servizi internet adsl fino a 640 Kbp/s, essendo l'abitazione di quest'ultimo compresa in una delle zone del c.d. Digital Divide.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

La ragione di tale mancanza, a giudizio dell'istante, risiederebbe nel fatto che dalla predetta trascrizione sarebbe inequivocabilmente emersa l'inesistenza di una qualunque spiegazione al riguardo.

L'istante, pertanto, contesta quanto affermato dall'operatore, e cioè di avere regolarmente erogato il servizio nel rispetto delle disposizioni contrattuali pattuite, non essendo mai stata garantita la navigazione in internet in conformità a quanto previsto dal contratto (7 MB) e non essendo mai stata fornita spiegazione di ciò, tanto che la conoscenza, da parte dell'interessato, del progetto "Anti Digital Divide" sarebbe avvenuta successivamente alla conclusione del detto contratto, che, in caso contrario, non sarebbe mai stata accettata.

L'istante, inoltre, contesta l'affermazione relativa ai (presunti) mancati reclami afferenti eventuali malfunzionamenti, affermando di avere più volte chiamato il call center di Teletu e di avere sempre ricevuto conferma del corretto funzionamento del servizio internet.

L'istante, infine, ritiene infondata anche l'affermazione relativa alla (presunta) genericità della richiesta di indennizzo, stante la violazione, da parte dell'operatore, delle predette norme contrattuali e di quelle del codice civile, nonché di tutte le delibere/provvedimenti/indicazioni dell'AGCOM in tema di trasparenza, correttezza e buona fede dei contratti di telefonia/servizi internet (è citata, in particolare, la Guida AGCOM a tutela dei consumatori finali, ai sensi della quale, per tutte le offerte internet da rete fissa, la trasparenza impone agli operatori, secondo quanto previsto dall'Autorità, di indicare gli standard specifici di velocità promessa, sia minima che massima, ciò che nella fattispecie in esame non sarebbe avvenuto).

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

- a) lo storno della fattura n. 23727131269 del 26/10/2013 di euro 83,66 e di quelle successive, qualora emesse;
- b) il rimborso degli importi pagati relativamente alle fatture antecedenti a quelle indicate al punto precedente per la parte relativa al servizio internet non erogato;
- c) il risarcimento dei danni da quantificare in corso di udienza;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- d) la produzione della trascrizione della registrazione di Teletu relativa all'accettazione del contratto, contenente, a detta del legale Vodafone, la precisazione all'istante che il servizio internet sarebbe stato inferiore ai 2 mb per la presenza di una centralina Minidislam a 640 kb.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria inviata in data 24.2.2016, ha contestato quanto affermato e richiesto dall'istante a titolo di rimborso e indennizzo, precisando come il proprio servizio sia stato regolarmente erogato nel rispetto delle condizioni contrattuali pattuite.

L'operatore, innanzitutto, rileva come l'istante abbia evidenziato di essere a conoscenza della presenza del progetto Anti Digital Divide, il quale prevede la velocità massima attivabile in navigazione internet di 640 Kbp/s e come, pertanto, appaia non fondata la richiesta di indennizzo per l'asserita lentezza di navigazione, ad esso certamente non imputabile, richiesta non accompagnata, tra l'altro, da reclami afferenti eventuali malfunzionamenti.

L'operatore, poi, eccepisce l'inammissibilità della richiesta di indennizzo anche per eccessiva genericità della stessa. Ciò sia sulla base di quanto stabilito dall'art. 19, comma 4, della Delibera 173/07/CONS, da cui deriverebbe, non solo l'inammissibilità di richieste risarcitorie del danno, ma anche quella di richieste di indennizzo non riconducibili alla violazione di una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi nonché delle delibere AGCOM; sia sulla base della Determina AGCOM 49/15/DIT, la quale dispone che "le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo".

L'operatore, infine, precisa come, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'istante sia attualmente disattivo e non risultino fatture tuttora insolute, essendo, infatti, stato ceduto alla Società di recupero Geri il credito di euro 83,66, relativo alla fattura 23727131269.

## 3. Motivazione della decisione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, trattate congiuntamente, possono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

Si sottolinea, innanzitutto, come il degrado della velocità di trasmissione dei dati non possa configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo.

Al riguardo, l'operatore rileva come l'asserita lentezza di navigazione dipenda dalla circostanza della inclusione di San Tomaso, frazione di Bagnolo in Piano (RE), comune di residenza dell'istante, all'interno del progetto Anti Digital Divide, il quale prevede la velocità massima attivabile in navigazione internet di 640 Kbp/s, circostanza (nota all'istante) ad esso certamente non imputabile.

Merita, pertanto, accoglimento l'eccezione dell'operatore di non fondatezza delle richieste avanzate dall'istante per l'asserita lentezza di navigazione.

A conferma di ciò, le ripetute telefonate effettuate dall'istante al call center di Teletu, nel corso delle quali il corretto funzionamento del servizio internet era ogni volta confermato, circostanza tale da indurlo, così come esplicitamente riconosciuto nella succitata memoria difensiva, a prestare fede, ogni volta, alle rassicurazioni ricevute e a non procedere mai alla verifica dell'effettiva velocità del servizio internet ricevuto.

Non risulta, infatti, che il cliente abbia effettuato alcun test di velocità, le cui risultanze, peraltro, così come indicato nella Carta dei Servizi dell'operatore in adempimento a quanto previsto dall'art. 8 della Delibera AgCom n. 244/08/CSP, avrebbero potuto essere utilizzate come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo e, in extrema ratio, per richiedere ed ottenere il recesso senza costi di disattivazione e non anche, dunque, il rimborso dei canoni corrisposti a fronte dell'utilizzo del servizio Adsl.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X - Teletu X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)