

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.57

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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";

Viste le delibere Agcom n. 244/08/CSP e n. 126/16/CIR ;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

Dato atto che, con determina n. 868 del 28/12/2017, è stato nominato Responsabile del procedimento, quale responsabile dell'istruttoria, la Posizione Organizzativa "Coordinamento delle attività di risoluzione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni e di controllo dei media" del Servizio Diritti dei Cittadini, dott.ssa Annarita Silvia Di Girolamo;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato un disservizio nella fornitura di internet nei confronti della società Vodafone Italia X che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che la qualità del servizio ADSL si è rivelata altamente inferiore rispetto a quanto previsto in contratto (e per legge) e nonostante l'operatore abbia dato assicurazioni circa la "copertura della zona";
- più volte ha segnalato tale disservizio e le informazioni erronee presenti sul sito dell'operatore, ma nulla è cambiato.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) indennizzo per danni/disagi subiti per mancata erogazione del servizio come previsto dal contratto e da legge;
- b) indennizzo per maggiori oneri da sostenere per passaggio ad altro operatore alle stesse condizioni previste contrattualmente e non mantenute;

2. La posizione dell'operatore

Vodafone nella propria memoria prot. AL/2017/21592 del 04/05/2017 ribadisce la correttezza del proprio operato avendo regolarmente gestito i reclami scritti e mediante il riconoscimento, a giugno 2015, per mero spirito conciliativo, della somma di euro 100,00 ed assegnando altresì uno sconto del canone per 6 mesi oltre all'annullamento dei costi di disattivazione. Esclude la legittimità di ogni pretesa risarcitoria e rileva che nella richiesta di parte istante manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della carta dei Servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto dalla Delibera 137/07/CONS. Evidenzia che le misurazioni circa il funzionamento di internet non risultano essere state effettuate tramite il software Ne.Me.Sys ovvero mediante il programma ufficiale messo a disposizione dall'AGCOM, pertanto la parte ricorrente non ha prodotto prove concrete a sostegno della propria tesi che comportino una dichiarazione dei responsabilità del gestore. Vodafone precisa infine che l'utente è disattivo e non risultano pendenti fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto a) di indennizzo per danni/disagi subiti per mancata erogazione del servizio come previsto dal contratto e da legge, la stessa può essere parzialmente accolta. Parte istante allega 22 reclami complessivi inviati all'operatore dal 27.10.2014 al 27.5.2016 in cui lamenta in via prioritaria – sulla base dei dati desunti attraverso l'applicazione dello "speed test" di Vodafone – la velocità di download non conforme a quanto previsto dal contratto e/o normativamente. In particolare per il periodo dal 2 al 6 luglio 2015 parte istante lamenta l'assenza della linea ADSL di cui chiede il ripristino di funzionalità con 4



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

successive mail all'indirizzo PEC dell'operatore. Per quanto attiene alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera AGCOM 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. L'obbligo previsto dall'art. 7, comma 3 della delibera citata a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima di downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti, L'adempimento da parte degli operatori di garantire la banda minima in downloading di tale obbligo è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys – come esattamente rilevato da Vodafone in memoria – che consente la verifica della qualità del servizio di accesso ad Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Parte istante non ha utilizzato tale sistema di rilevazione ma si è limitato ad utilizzare lo "speed test" di Vodafone. Tuttavia anche qualora l'utilizzo del sistema Ne.me.Sys avesse consentito di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica fossero peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura – che costituisce prova di inadempimento contrattuale – può essere utilizzato, ai sensi della citata delibera, per proporre un reclamo e chiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto, ma non invece per richiedere un indennizzo (cfr. delibera AGCOM n. 126/16/CIR). La richiesta di indennizzo per l'inadeguatezza della velocità di download non può quindi trovare accoglimento. Può invece trovare accoglimento la doglianza circa l'interruzione totale del servizio lamentata dal 2 al 6 luglio del 2015 relativamente alla quale l'operatore – oltre a riferirsi in memoria al mancato utilizzo del software Ne.Me.Sys, non dirimente nel caso specifico, – non allega alcuna esimente e non prova di avere fornito alcuna giustificazione a parte istante. Né vale come esimente, non essendo stata presentata documentazione probatoria al riguardo, la dichiarazione di aver riconosciuto a parte istante l'importo di euro 100,00 (cento). Viene quindi riconosciuto a parte istante



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

un indennizzo, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento Indennizzi, così determinato:
giorni 5 x euro 5/die= euro 25 (venticinque).

- b) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto b) di indennizzo per maggiori oneri da sostenere per passaggio ad altro operatore alle stesse condizioni previste contrattualmente e non mantenute, la stessa deve essere respinta in quanto si tratta di fattispecie non contemplata dal Regolamento Indennizzi.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 25,00 (venticinque) a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio internet per 5 giorni (giorni 5 x euro 5/die) ;
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom