AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 161/2024

XXXXXXXXXXXXXX / RABONA SRL
(GU14/625795/2023)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 modificata 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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)"; VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXX del 09/08/2023 acquisita con protocollo n. 0211545 del 09/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Michael Amoruso, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio di telefonia mobile relativo all'utenza 335/****078, rappresenta quanto segue: "La rete internet non è stata mai ripristinata e ho dovuto cambiare operatore dopo 1 mese di attesa, il passaggio ad un'altra compagnia comunque non è stato semplice o celere." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di "riparazione danno di costi aggiuntivi per l'uso di internet, anche chiamando il servizio clienti non davano risposte rispetto alla risoluzione".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto memorie difensive nell'ambito del presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata da parte istante non può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito precisate. L'istante lamenta un disservizio afferente alla connessione dati dal 06.04.2023, dichiarando di aver contattato il servizio clienti senza ricevere risposte risolutive. Al riguardo si rileva che nel fascicolo documentale l'istante ha prodotto soltanto una richiesta di sostituzione della sim rivolta all'operatore convenuto e datata 02.07.2019 ma non ha fornito evidenza di reclami né di elementi documentali riconducibili ad asserite segnalazioni telefoniche. Com'è noto, il reclamo costituisce il primo momento di contatto tra utente e gestore e lo strumento indispensabile per rendere edotto l'operatore delle problematiche attinenti al rapporto negoziale e per risolverle. In assenza di reclamo non può addebitarsi all'operatore la responsabilità per i disagi occorsi, giacché la condotta non diligente dell'utente, che omette di informare la controparte contrattuale, viene a configurarsi come un concorso del danneggiato nella causazione del danno ai sensi dell'art. 1227 c.c., co. 2, che stabilisce: «Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza». Nel merito, si osserva che, secondo l'orientamento espresso dall'Autorità, relativamente al servizio di telefonia mobile, è necessario fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione, che consente all'utente di poter fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. Occorre, tuttavia, considerare che in alcune zone il

servizio può risultare meno efficiente in ragione di fattori geografici, climatici e tecnici, dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall'intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, dalle caratteristiche tecniche del dispositivo dell'utente. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del servizio di telefonia mobile da parte degli operatori, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. In ragione di tanto, gli operatori assicurano - come indicato anche nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi - e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai copertura certa e totale (cfr. Del. 163/16/CIR; 65/16/CIR; 166/18/CIR; 20/19/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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.

Bari, 11 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco