

**DELIBERA N. 40/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/672690/2024)**

### **Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 26/07/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 05/04/2024 acquisita con protocollo n. 00XXXXXX del 05/04/2024;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 02/03/2024, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 05/04/2024 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue.

“Premesso che: Il Piano Telefonico mobile Kena Base Flash da euro 5,99 mensili Composto da: 70 gigabyte di traffico dati, Minuti illimitati e SMS illimitati;

Premesso che: nel mese di agosto 2023, lo scrivente, abbia incrementato il traffico dati acquistando ulteriori 200gb di traffico dati;

Tenuto conto che: lo scrivente ha nella propria disponibilità numerosissime registrazioni in cui, a mezzo strumento di misurazione della velocità dati – speedtest, si evince che la connessione dati era talmente bassa da rendere inutilizzabili i gigabyte acquistati e di conseguenza anche i software ed app normalmente utilizzate;

Tenuto conto che: la società telefonica pubblicava sul proprio sito commerciale la copertura per oltre il 99 % del territorio, indicando nella ricerca specifica che il luogo di permanenza dello scrivente era coperto da rete 4g + e 2g

Tenuto conto che: le società telefoniche debbano per obbligo normativo fornire un servizio continuo e regolare anche in presenza di congestione della rete assicurando una velocità non inferiore a precisi limiti stabiliti dalle autorità competenti;

Rilevato che: a far data dal 4 agosto e fino ai primi giorni di settembre non era possibile utilizzare il proprio traffico dati ammontante a 270 gb, per inesistente linea di connessione dati;

Infine alla data del 01.04.2024 la società telefonica non ha ancora fornito il traffico dati regolarmente richiesto via pec il 09.01.24, impedendo di fatto l'esercizio di un diritto riconosciuto dalla Legge.

Analogo fatto è accaduto anche nell'anno 2022 che è stato regolarmente reclamato.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) Forfettario di euro 150,00 per anno 2022;
- b) Indennizzo di euro 500,00 per anno 2023.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 650.

Segnala i seguenti disservizi:

- 1. Malfunzionamento della linea XXXXXXXXXXXX (data reclamo: 06/08/2023, data risoluzione: non risolto).

## **2. La posizione dell'operatore**

Costitutosi con memoria del 29/05/2024, l'operatore chiede il rigetto integrale delle domande di parte avversaria.

In data 10/01/2024, a seguito della richiesta di documentazione del traffico avanzata tramite modulo non compilato, l'operatore inviava risposta al cliente invitandolo ad inviare l'apposito modulo di richiesta debitamente compilato e firmato (allegata schermata).

Il 19/01/2024 perviene segnalazione da parte del cliente riguardo disservizi di navigazione, viene aperto un ticket di verifica che non riscontra criticità, pertanto la segnalazione viene chiusa in data 20/01/2024 con la seguente risposta:

“Egregio sig. XXX, la informiamo che abbiamo provveduto ad eseguire una verifica sul dettaglio del traffico e nel periodo da lei indicato Agosto Settembre 2023 risulta regolare traffico dati, pertanto la informiamo che non è possibile procedere

all'indennizzo. Restiamo a Sua disposizione Cordiali saluti Assistenza clienti XXX Mobile”.

Ciò esposto, non risulta mai essere pervenuta la regolare richiesta di documentazione traffico completa di modulo compilato e firmato.

Riguardo alle richieste indennitarie dell'istante, queste comprenderebbero un forfait per l'anno 2022 che l'istante, a suo dire, avrebbe regolarmente reclamato, ma che, invece, non risulta presente sui sistemi né viene prodotto dal cliente.

Inoltre, l'istante dichiara di non aver potuto navigare dai primi giorni di agosto 2023 fino a tutto settembre ma dai dati di traffico si evince che invece la navigazione è regolarmente avvenuta.

A riprova della presenza di traffico dati, si produce in allegato documentazione del traffico dati di agosto - settembre 2023 e a livello esemplificativo anche di gennaio-febbraio-marzo 2024 (allegata).

Ricorda che l'offerta del Servizio radiomobile non è finalizzata al suo utilizzo in una particolare area bensì, proprio in relazione alle caratteristiche di mobilità garantite, è invece correlata all'ampiezza della copertura del territorio nazionale.

Del resto, la copertura territoriale del servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente, a causa di fattori geografici, climatici e tecnici.

In particolare, TIM si impegna ad assicurare la disponibilità e la continuità del servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che il servizio stesso sia accessibile in uno specifico momento e in ogni località.

Preme altresì specificare che, essendo il servizio cellulare basato sulla trasmissione di segnali radio, la copertura del territorio indoor (interno degli edifici) non può essere assicurata al 100%, anche in virtù del fatto che sussistono aree di copertura non ottimali a causa della conformazione orografica del territorio medesimo, ostacoli naturali, tecnici o logistici che non consentono un intervento efficace di copertura da parte di TIM.

Infatti, nelle Condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio mobile e condizioni d'uso della sim XXX Mobile è indicato, al paragrafo 5.2 - LIMITAZIONI ALLA FORNITURA DEL SERVIZIO MOBILE – RESPONSABILITÀ DI TIM, che

- il Servizio Mobile può essere soggetto ad una copertura radiomobile del territorio nazionale non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del territorio; in particolare il livello di copertura è diverso per la rete GSM, UMTS e LTE;

- la suddetta copertura del territorio nazionale può subire variazioni, anche significative, temporanee o permanenti, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici;

- entro i suddetti limiti di copertura del territorio nazionale, TIM garantisce la continuità del Servizio Mobile, fermo restando che il Servizio può non essere accessibile al Cliente in uno specifico momento temporale; in particolare l'accessibilità può essere diversa per la rete GSM e UMTS e LTE.

Conferma pertanto il proprio corretto operato e l'assenza di responsabilità a proprio carico e insiste per il rigetto delle domande avversarie in quanto inammissibili oltre che infondate.

### **3. La replica dell'istante**

In data 19/06/2024, l'istante ha replicato quanto segue.

“Premesso che:

Si allegano mail - in cui si dimostrano i contatti, i reclami e la richiesta di indennizzo, che la controparte nega, ma di cui si fornisce prova documentale riferita all'anno 2022;

Le misurazioni con speedtest (allegate) comportano un consumo di dati che si attesta, come specificato dal fornitore del servizio, tra i 30 e i 50 megabyte per ogni misurazione;

Lo scrivente, utilizza e fruisce normalmente di servizi streaming su piattaforme Netflix e PrimeVideo;

Lo scrivente, titolare del contratto con XXX mobile, aveva nel periodo contestato una potenziale disponibilità quotidiana di oltre 5,600 gigabyte di contenuti audio e video e di cui non è stato possibile fruire

Lo scrivente, nel periodo di riferimento, non ha potuto disporre e godere in modo pieno e immediato secondo le proprie volontà e interesse del traffico dati (internet) che XXX mobile si è obbligata a fornire dietro pagamento di un corrispettivo regolarmente saldato in anticipo.

Si allegano diverse registrazioni video in cui rileva la mancanza di linea dati, nonché scadente e inefficiente linea internet;

Si conferma che diverse app dei servizi bancari bloccano l'esecuzione di disposizioni patrimoniali laddove riscontrino problemi di linea dati e connessioni;

Nella documentazione (prot. 0XXXXXX) fornita dalla controparte si evincono alcune incongruenze che di seguito si elencano:

- Mancano del tutto le connessioni dati relative alle giornate del 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 agosto 2023 pur dimostrando con le registrazioni allegate dallo scrivente che vi siano stati dei collegamenti anche se inefficienti e di scarsissima qualità;

- Mancano del tutto le connessioni dati del 21, 22, 23, 24 e 25 agosto pur risultando alcune telefonate;

- Dalla documentazione fornita (prot. 0XXXXXX) si rileva quale esigua quantità di dati e connessioni internet lo scrivente abbia potuto fruire pur essendo utilizzatore di piattaforme di contenuti video (Netflix e PrimeVideo a pagamento, nonché altre piattaforme di streaming gratuite normalmente e regolarmente utilizzate);

Di quanto sopra si comunica che le registrazioni fornite a titolo di prova del proprio diritto potranno essere visionate dai soggetti interessati alla controversia solo ed esclusivamente per gli scopi di giustizia e per quanto la legge dispone.”

#### **4. Motivazione della decisione**

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

Deve innanzitutto precisarsi che, a differenza di quanto avviene per i contratti di telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile non sussiste alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi non essendo, quest'ultimo, nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto e ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti.

Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi estesa, ma mai una certa e totale copertura (ex multis, delibere Agcom n. 163/16/CIR, Corecom Toscana n. 25/2020, Corecom Sicilia n. 183/2020).

Si evidenzia poi che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione (speed test in primis) prodotta dall'istante in data 19/06/2024, in fase di repliche, poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva, come previsto dall'art. 16 dell'allegato A alla delibera 194/23/CONS.

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase

di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

Ciò premesso, risulta agli atti (depositate dall'istante nel fascicolo documentale relativo ad UG/XXXXXX/2024):

- pec di reclamo per disservizi telefonia mobile recante data 6 agosto 2023;
- pec di reclamo per disservizi telefonia mobile recante data 16 agosto 2023;
- richiesta indennizzo in data 17 dicembre 2023, asseritamente inoltrato a mezzo pec;
- richiesta documentazione traffico uscente (luglio-dicembre 2023) recante data 09/01/2024;
- richiesta indennizzo per mancati servizi contrattuali recante data 27 agosto 2022.

Peraltro, nessuna di tali pec risulta essere accompagnata da ricevuta di avvenuta consegna, indispensabile al fine di certificarne l'effettivo inoltro all'operatore.

Anche le restanti richieste, sopra richiamate, non risultano accompagnate da documentazione idonea a far ritenere adeguatamente provato l'effettivo inoltro delle stesse.

Neppure di esse può, dunque, tenersi conto in questa sede.

Da quanto riportato, deve, quindi, dedursene che l'istante non abbia adeguatamente assolto all'onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697, comma 1, cod. civ., ai sensi del quale

“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”,

stante, tra l'altro, la totale assenza di qualsivoglia documentazione volta a comprovare i disservizi dal medesimo asseritamente patiti (si ribadisce che nessuna valenza probatoria può attribuirsi agli speed test prodotti, in quanto tardivamente depositati come più sopra precisato) e che, in conseguenza di ciò, la ricostruzione dei fatti fornita da TIM debba ritenersi confermata.

Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

“l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”,

da cui discende che

“la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

### **DELIBERA**

Rigetta l’istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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, 26/07/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca