AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 211/2024

Xxxx Xxxxxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/622566/2023)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 Xxxx Xxxxxxx del 24/07/2023 acquisita con protocollo n. 0197404 del 24/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, rappresentante di società titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, lamenta: «Il sig. Xxxxxxx è intestatario dell'utenza mobile consumer 33xxxxxx70, ed usufruiva dei servizi erogati da altro operatore. Nel mese di maggio 2021 l'utente riceveva chiamata dalla società TIM, la quale comunicava all'utente che, se fosse migrato in TIM, avrebbe usufruito del servizio "5G". L'utente, allettata dalla proposta, aderiva alla promozione. L'istante, a partire dal 27.05.2021, usufruiva sulla ridetta utenza dei servizi erogati dalla società TIM. Orbene quanto promesso dalla società TIM non era conforme a verità. Nonostante i vari reclami telefonici, l'utente, infatti, non usufruisce ancora ad oggi del ridetto servizio "5G"». Sulla base di quanto premesso, chiede: I) l'immediata attivazione sulla ridetta utenza del servizio 5G; II) l'importo complessivo di euro 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; III) l'importo di Euro 500,00, a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si evidenzia, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione è attiva su rete Tim dal 21.05.2021 a seguito passaggio da altro operatore. In data 21.05.2021 l'utenza passa in Tim con l'offerta Tim Valore che comprende minuti e sms illimitati verso tutti e 50 GB in 5g Offerta che abilita il traffico dati alla velocità del 5g, a condizione di utilizzare un terminale abilitato e in presenza di apposita copertura territoriale 5G, per cui non è un servizio a pagamento ma è la velocità di navigazione, la quale non preclude il corretto funzionamento della linea. Condizione necessaria per utilizzare il 5g è che il dispositivo che si utilizza sia abilitato a tale tipologia di navigazione. Il dispositivo utilizzato dall'istante è uno Xiaomi POCO-X3 che non supporta tale tipologia di navigazione: […] Pertanto, appare evidente che la contestazione dell'istante è del tutto infondata in quanto il segnale 5G (non si tratta di un servizio attivabile da tim) risulta essere presente all'indirizzo dell'istante ma il dispositivo in uso non è abilitato alla ricezione del g5G.: […] Sotto uno stralcio della descrizione dell'offerta Tim Valore in riferimento ai Giga di traffico: • L'offerta è abilitata alla navigazione 5G con velocità fino a 2 Gbps in download e 150 Mbps in upload Il cliente effettuerà traffico dati secondo i suddetti parametri anche in presenza di altre offerte dati attive sulla linea che prevedano una velocità e/o una priorità inferiore. La navigazione in 5G necessita di dispositivi abilitati. • La velocità di connessione dipende, oltre che dai parametri con cui l'offerta è configurata in rete, anche dal livello di congestione della rete mobile d'accesso e di quella internet, dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche dello smartphone utilizzato. Questa offerta è soggetta alle regole di corretto

utilizzo della Banda Larga Mobile. • L'offerta prevede la fruizione dei video in qualità HD/UHD. La qualità video varia in base al dispositivo utilizzato. L'istante non ha mai effettuato nessun reclamo. Infatti dalla documentazioni in atti non vi è la presenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico, si precisa che i codici identificativi indicati dall'istante non possono corrispondere a segnalazioni TT. L'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Agli atti l'istante ha depositato un reclamo indirizzato a Tim ma riferito ad un'utente diverso dall'istante. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Infondata risulta essere anche la richiesta circa il riconoscimento delle spese di procedura, in quanto la suddetta procedura è del tutto gratuita e può essere introitata anche dall'istante stesso. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale».

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "immediata attivazione sulla ridetta utenza del servizio 5G", è inammissibile, non rientrando in fase di decisione nelle Competenze di questo Corecom, stabilite dall'art. 20 dell'Allegato B alla del. n. 194/23/CONS. La domanda sub II), di "importo complessivo di euro 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge", non può trovare accoglimento in ragione della genericità della formulazione, che non individua fattispecie indennizzabili. Anche a voler riqualificare la richiesta, in ottica di favor utentis, in modo tale che possa assumere un significato desunto dalla descrizione dei fatti e conservare utilità giuridica, non si ravvisano, nelle doglianze esposte, ipotesi riconducibili alle

fattispecie di indennizzo enumerate dal Regolamento Indennizzi, e ciò in ragione della natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere ex ante il luogo di esecuzione del contratto, 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 progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura. La doglianza descritta dall'utente, pertanto senza produzione di documentazione probatoria né di tempestivi reclami chiaramente riferibili al lamentato disservizio, non integra un'ipotesi di malfunzionamento bensì di mera "cattiva ricezione", in quanto tale non indennizzabile, come già chiarito dall'Agcom (cfr. Del. 163/16/CIR, Del. 65/16/CIR). Non può essere infine accolta la domanda sub III), de "l'importo di Euro 500,00 a titolo di spese di procedura", attesa la gratuità del procedimento e l'assenza, in atti, di particolari spese giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.

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, 20 dicembre2024

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