



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 632/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
POLITO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 935/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 14 dicembre 2016;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Polito, del 4 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Polito, intestatario dell'utenza telefonica di rete mobile n. 3921904xxx, ha contestato il malfunzionamento della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere subito disservizi del servizio di fonia mobile dal mese di dicembre 2015 e di avere tempestivamente segnalato i guasti all'operatore. Nello specifico, l'utenza di rete mobile era inibita al traffico in entrata ed un messaggio fonico dichiarava che *“il numero era inesistente”*; inoltre la connettività era di frequente lenta e priva del segnale 4G. Di seguito, a fronte della mancata assistenza del servizio clienti, l'istante si vedeva costretto a richiedere la portabilità numerica verso altro operatore.

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

i. il rimborso dei costi sostenuti pari ad euro 500,00 a seguito del recesso contrattuale per inadempimento.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che per quanto concerne la copertura territoriale del servizio di rete mobile l'articolo 2, comma 3, delle condizioni generali di abbonamento TIM prevede espressamente che: *“La copertura territoriale del Servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare, TIM si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo, TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento”*. Tanto premesso, a fronte dell'assenza di copertura di rete non sussistono i presupposti per la liquidazione di indennizzi e/o rimborsi, atteso che la Carta dei Servizi di Tim S.p.A. si riferisce esclusivamente ai casi di irregolarità nel collegamento telefonico per i quali sussiste l'obbligo della predetta società di intervento atto alla risoluzione degli eventuali guasti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nella tempistica prevista, su segnalazione inviata dall'istante contestualmente al verificarsi del disservizio o nel corso del suo protrarsi. Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A., con nota del 17 novembre 2016 in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, ha rappresentato che: *“dai sistemi emerge che il cliente, in data 12 novembre 2015, segnala telefonicamente il malfunzionamento della linea voce/dati a Milano centro, asserendo che non riesce ad essere contattato (traffico in entrata) e a suo dire, ciò gli impedirebbe addirittura di lavorare. Viene quindi aperto un trouble ticket per verificare eventuali situazioni di anomalia, ma dalle verifiche tecniche poste in essere non emerge nulla di anomalo ed il trouble ticket viene chiuso con le seguenti indicazioni: Dati cliente insufficienti. Non si conosce l'indirizzo nel quale si manifestano questi eventi per potere risalire all'impianto servente la presunta zona disservita”*.

Nello specifico, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio circostanziato, atteso che l'istante ha lamentato genericamente problemi di copertura di rete in Napoli ed in Milano, senza però specificare l'ubicazione precisa. Invero con l'avvio della presente procedura l'istante ha inteso sollevare una sorta di eccezione di inadempimento ai sensi dell'articolo 1460 del codice civile, beneficiando del criterio di riparto invertito dell'onere della prova alla luce dell'orientamento espresso dalla Corte di Cassazione, Sezione 2 Civile, con la sentenza del 10 marzo 2011, n. 5735 secondo il quale *“il debitore eccipiente si limiterà ad allegare l'altrui inadempimento ed il creditore agente dovrà dimostrare il proprio adempimento (ovvero la non ancora intervenuta scadenza dell'obbligazione)”*, in quanto, a completamento della procedura di portabilità numerica verso la società H3G S.p.A., perfezionatasi in data 13 gennaio 2016, l'istante si è visto addebitare di costi di gestione del recesso anticipato dall'offerta rateizzata *“Promo Telefono 10”*.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di rimborso dei corrispettivi, non può ritenersi accoglibile.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Polito, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Roma, 14 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi