

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 33/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAPARESTA XXX/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 314/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 4 giugno 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig.ra XXX Paparesta in data 18 dicembre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 30636;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell’istante

La Sig.ra Paparesta lamenta l'asserito non corretto funzionamento del portale di accesso MyTim su cui è registrata la propria utenza mobile 331/828XXX.

Tale malfunzionamento ha comportato l'impossibilità di poter controllare di volta in volta i collegamenti effettuati rispetto al monte ore previsto dall'offerta sottoscritta e quindi di verificare il proprio credito.

Evidenzia inoltre l'asserita lentezza della rete con la conseguenza di dover effettuare collegamenti internet più lunghi che comportano l'erosione del monte ore previsto del pacchetto superiore alla propria reale necessità.

Nonostante diverse segnalazioni effettuate tali problematiche non sono mai state risolte dall'operatore convenuto.

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

1. Riconoscimento delle credenziali MyTim;
2. Ripristino del servizio di verifica e dei collegamenti;
3. Indennizzo per il mancato rispetto delle clausole contrattuali;

Allega: Mail richiesta di intervento e report schermate disservizi.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Nel merito precisa che la descrizione dei fatti non solo è estremamente generica ma è anche totalmente sguarnita di prova attesa la totale assenza di supporto documentale con conseguente lesione del proprio diritto di difesa.

Trattandosi peraltro di asserita lentezza della rete dati riferita ad utenza mobile l'art.2 delle Condizioni Generali di abbonamento nel quale, relativamente all'accesso al servizio in parola e alla relativa copertura, è previsto che *“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.”*

Richiama sul punto la posizione del Corecom Lazio (cfr. delibera dell'8 febbraio 2016) e dell'Agcom (cfr. delibera n° 92/15) sul tema della copertura di rete mobile e delle eventuali responsabilità dell'operatore: *“occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta dei servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia inadempimento. Conformi sul punto, sono le Condizioni generali di abbonamento ai servizi Mobili di Telecom (...). L'efficienza del servizio che permette la “connessione in mobilità”, è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spazio-temporali che non consentono all'operatore di garantire l'accessibilità in uno specifico momento ed in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità”.*

Fa presente peraltro che prima dell'avvio della presente procedura non era mai venuta a conoscenza di quanto reclamato in questa sede non essendo mai pervenuta segnalazione scritta.

E' dunque evidente come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattuali, atteso che come sopra evidenziato la fornitura del servizio di telefonia mobile è una obbligazione di mezzi e non di risultato.

Allega: Condizioni generali di contratto e Delibera Corecom Lazio.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si ribadisce, come già comunicato all'istante con nota prot. 30113 dell'11/12/2017, l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti 1 e 2 ai sensi e per gli effetti dell'art. 19, comma 4 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, atteso che oggetto della pronuncia del Corecom adito in fase di definizione può consistere, in caso di fondatezza dell'istanza, nella condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno di quelle somme che non siano state pagate) o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalla carte dei servizi,, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Agcom.

Relativamente all'asserita carenza di copertura di rete e quindi all'impossibilità di accedere in ogni momento ed in ogni luogo al servizio MyTim riferite all'utenza mobile intestata all'istante, si esprimono le seguenti considerazioni.

In merito a tale problematica, come più volte chiarito dalla stessa Agcom, occorre fare riferimento alla natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi.

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 sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del servizio 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.

Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando port out verso altro operatore.

Si precisa tuttavia che di converso da quanto sostenuto dall'operatore l'istante ha comunque inviato segnalazioni scritte via pec, come da documentazione prodotta in allegato all'istanza di definizione, rispetto alle quali aveva comunque l'obbligo di fornire una risposta.

Se, infatti, nessuna responsabilità è emersa in capo al gestore per la mancata copertura della rete riferita appunto alla linea mobile, lo stesso non può dirsi nei suoi confronti in riferimento a dette segnalazioni, rispetto alle quali non risulta che lo stesso abbia dato prova del relativo riscontro.

Sul punto si richiama l'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, nel quale è previsto che, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP.

Pertanto, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante di indennizzo per violazione delle norme contrattuali, interpretata come volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo (così come previsto dalle Linee Guida Agcom al punto III.1.2 in base al quale, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente alla questione da esaminare), deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS nella misura massima di euro 300,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig.ra XXX Paparesta, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 300,00 (trecento/00) secondo quanto disposto dall'art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 4 giugno 2018

IL RELATORE

F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.