

DELIBERA N. 62

**XXX CONDOLUCI / ILIAD ITALIA XXX
(GU14/510110/2022)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 modificato 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”*, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX CONDOLUCI del 18/03/2022 acquisita con protocollo n. 0094701 del 18/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato un malfunzionamento della propria linea mobile a partire dal 28 agosto 2021 fino al successivo 27 ottobre. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, ha rappresentato che: *“improvvisamente ed inaspettatamente dalla data del 28.08.2021 la linea telefonica del sottoscritto risultava assente in quanto la linea mobile non disponibile, infatti, quanto lo scrivente provava a chiamare fuoriusciva un messaggio con la scritta “rete mobile non disponibile”. Il problema sta anche sulla circostanza che la linea non funziona infatti se alcune persone provano a chiamare il numero dello scrivente lo stesso risulta spento o irraggiungibile (...). Precedentemente alla data del 28.08.2021 tale disservizio si presentava sporadicamente ma dal giorno 28.08.2021 quasi tutti i giorni. A nulla è valso il reclamo inoltrato in data 27.09.2021 rimasto senza riscontro alcuno. Si fa presente che il servizio è stato ripristinato in data 27.10.2021”*. In base a tale asserto, ha domandato: 1.l'indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 28 agosto al 27 ottobre 2021; 2.l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo (inoltrato il 27 settembre 2021) e la violazione degli obblighi informativi.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato espletato il 18 marzo 2022.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

In via preliminare, ha stigmatizzato la mancata indicazione in ricorso dell'utenza telefonica, tuttavia, ha riferito che: *“... l'utente è titolare dell'utenza 3480127XXX che ha sempre funzionato regolarmente non essendo mai stata impattata da alcuna anomalia...”*. Ha sottolineato, altresì, che l'odierno istante non ha segnalato tempestivamente il disservizio all'operatore e che la comunicazione del 27 settembre 2021, *“peraltro anch'essa priva dell'indicazione del numero di telefono e quindi non idonea ad integrare un reclamo ai sensi dell'art. 3.6 della Carta Servizi”*, è stata riscontrata il giorno dopo con mail indirizzata al recapito dell'istante. La stessa ha messo in evidenza che la comunicazione è stata, in ogni modo, riscontrata anche per fatti concludenti, stante anche la dichiarazione dell'istante, il quale ha confermato che la linea risultava perfettamente funzionante già il 27 ottobre 2021, esattamente 30 giorni dopo la sua comunicazione.

In merito al malfunzionamento del servizio, l'operatore ha evidenziato la distinzione tra il servizio di somministrazione di telefonia mobile, rispetto a quella fissa. In particolare, ha sottolineato che con la sottoscrizione del contratto di telefonia fissa, il

gestore si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente, per una determinata durata, per cui, in caso di disservizi, ne è responsabile. Nei contratti di telefonia mobile, invece, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto. Comunque, assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma mai certa e totale. A tal proposito, ha richiamato le Delibere AgCom n.95/15/CIR, 65/16/CIR e n.163/16/CIR, nonché la delibera n. 43/2020, Co.Re.Com. Umbria e Delibera n. 5/2018, Co.Re.Com. Abruzzo.

Per ultimo, ha richiamato le condizioni generali di contatto e, in particolare, l'art. 1. che prevede che: *"... la fornitura, le prestazioni e l'ampiezza di banda potranno variare in ragione, tra l'altro, del numero di utenti simultaneamente collegati alla rete, del luogo di utilizzo, del dispositivo utilizzato, degli ostacoli presenti tra la rete e il dispositivo mobile, e dell'utilizzo simultaneo di diversi servizi"*.

Con la memoria di replica, l'istante, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante ha lamentato che *"... precedentemente alla data del 28.08.2021 tale disservizio si presentava sporadicamente ma dal giorno 28.08.2021 quasi tutti i giorni..."*, e che quando provava ad effettuare delle chiamate *"fuoriusciva un messaggio con la scritta - rete mobile non disponibile -"*, senza però dimostrare di avere prontamente segnalato il disservizio all'operatore.

Dalla documentazione in atti risulta una sola segnalazione inoltrata dall'istante, a mezzo PEC, datata 27 settembre 2021, precisamente un mese dopo il presunto disservizio. In tale occasione, l'operatore ha fornito subito riscontro - nonostante non fosse stata indicata l'utenza -, dichiarando che non vi era alcuna anomalia in merito all'oggetto della segnalazione, come si legge nella nota allegata al fascicolo documentale, *"Non si procede col rimborso. Da dettaglio traffico si evince che ha utilizzato i nostri servizi. La copertura di voce e 3G/4G viene garantita ove possibile. Stiamo lavorando per migliorare ed implementare la copertura di rete"*. A sostegno della propria tesi difensiva, l'operatore ha prodotto il dettaglio del traffico telefonico, relativo al periodo in contestazione, da cui emerge la fruizione del servizio con la presenza di traffico telefonico. Dal fascicolo documentale non risultano altre segnalazioni e/o reclami trasmessi all'operatore per sollecitare la risoluzione del disservizio. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*, (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre). A prescindere, comunque, dalla presenza di un reclamo formale volto a contestare il disservizio, nel caso di specie, l'organo decidente,

relativamente al malfunzionamento dell'utenza mobile, ritiene di dover accogliere l'eccezione sostenuta dalla resistente, considerata la peculiarità del servizio di somministrazione di telefonia mobile. Infatti, il contratto consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale, tuttavia, in alcune zone del territorio è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Per la telefonia mobile, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, potendo il luogo dell'acquisto, la residenza del cliente, nonché l'effettiva zona dell'uso del servizio corrispondere a luoghi diversi, contrariamente, a quello che, invece, avviene per i contratti di telefonia fissa, laddove è ben circoscritto il luogo di esecuzione. Gli operatori, in generale, assicurano e pubblicizzano una copertura territoriale dei loro servizi, progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura. Difatti, l'operatore in questione nelle condizioni generali di contatto, all'art.1, precisa che: *"... la fornitura, le prestazioni e l'ampiezza di banda potranno variare in ragione, tra l'altro, del numero di utenti simultaneamente collegati alla rete, del luogo di utilizzo, del dispositivo utilizzato, degli ostacoli presenti tra la rete e il dispositivo mobile, e dell'utilizzo simultaneo di diversi servizi ..."*. Pertanto, tenuto conto che la fattispecie in esame rientra nella casistica dei malfunzionamenti dovuti ad una criticità di copertura di rete e non di malfunzionamento del servizio voce, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante, di conseguenza, la sua richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 27 settembre 2021, in primis, poiché dalla documentazione in atti risulta che il reclamo è stato puntualmente riscontrato dall'operatore il 28 settembre 2021, in secundis, perché lo stesso risulta riscontrato per fatti concludenti mediante il ripristino del servizio telefonico, effettuato il 27 ottobre 2021, come lo stesso istante ha dichiarato.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Condoluci XXX nei confronti della società Iliad Italia XXX.

2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 Novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino