

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: La Novella XXX /Telecom Italia XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"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 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *"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 4 dicembre 2008;

VISTA la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA l'istanza GU14 n. 401 del giorno 30 settembre 2016 con cui la società La Novella XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il *"Regolamento"*);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* per la telefonia mobile con la società Telecom Italia, ha lamentato il malfunzionamento del servizio dovuto alla scarsa copertura di rete.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato:

- di aver più volte lamentato al servizio clienti dell'operatore *“problematiche di scarsa e a volte totale assenza del segnale”*; lo stesso dicasi per l'utilizzo del servizio internet a causa della *“lentezza della navigazione”*;
- di aver inviato, in data 12 gennaio 2016, via fax all'operatore un reclamo con il quale lamentava l'assenza del segnale di rete e la difficoltà ad utilizzare il traffico dati per la lentezza della navigazione; con la medesima missiva chiedeva la cessazione del contratto in essere;
- di aver inviato, in data 25 maggio 2016, una comunicazione per *“la disdetta immediata”* di n. 9 SIM in quanto le stesse erano *“migrate ad altro gestore”*;

In data 30 agosto 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo storno della posizione debitoria sino alla fine del ciclo di fatturazione;
- ii) l'indennizzo pari ad € 900,00;
- iii) un contributo spese pari ad € 200,00.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 4 novembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto, *in primis*, l'*“infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM”*, evidenziando che *“nulla di quanto dichiarato dalla società istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. La Novella asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico - soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Non è possibile inoltre individuare infatti quali sono le linee mobili afflitte dal preteso disservizio e ciò, oltre a rendere estremamente generiche ed indeterminate le contestazioni sollevate nei confronti di TIM. Arreca inevitabilmente un grave pregiudizio al diritto di difesa dell'esponente società la quale non è in condizione di replicare agli addebiti estremamente fumosi e per nulla circostanziati di controparte. Per tale motivo, si insiste sin d'ora nella richiesta di rigetto integrale delle domande formulate dalla società istante a causa dell'eccessiva genericità ed indeterminazione delle medesime”*.

Nel merito ha rilevato *“che la (...) memoria ricalca in parte quanto già esposto a fini difensivi, sempre in nome e per conto di TIM, nell'ambito del procedimento “gemello” n. 400/16, atteso che, sia la genericità ed indeterminazione degli addebiti sia il contenuto dei medesimi non consentono alla scrivente difesa di comprendere esattamente su quali linee sia stato riscontrato il disservizio in parola. Tuttavia, traendo spunto dalla seguente affermazione contenuta in entrambi i GU14: “le problematiche di scarsa e a volte totale assenza del segnale rete, nelle aree che attraversiamo durante gli spostamenti per il nostro lavoro”, si potrebbe ritenere che la problematica affligga - in*

realità - la sola connessione dati attivata sui terminali mobili utilizzati da controparte. Pertanto, posto che il presente procedimento ha ad oggetto proprio le linee mobili riferite al contratto guscio n. 888010908778, sottoscritto in data 5 novembre 2014 (Doc. 1), si rappresenta al riguardo quanto segue. La Novella richiedeva, con tale contratto, l'attivazione tramite MNP delle seguenti SIM: 348.3864XXX, 348.2898XXX, 348.3864XXX, 348.3864XXX, 347.6213XXX, 348.8608XXX, 345.2483XXX, 334.6016XXX, 335.7027XXX, 335.6589XXX, 335.7967XXX e 348.2898XXX. Alcune di esse, più esattamente le nn. 334.6016XXX, 335.7027XXX, 335.6589XXX e 335.7967XXX, venivano attivate non su terminali mobili bensì utilizzate solo per il traffico dati M2M. Come già rilevato nell'ambito del procedimento summenzionato, anche a voler ammettere, come dedotto all'interno della memoria richiamata nel formulario GU14, che il servizio ADSL fosse discontinuo e/o disturbato, ciò - oltre a non essere provato tramite la modalità di misurazione prescritta - non è un motivo sufficiente per esimersi dal saldo dei conti telefonici emessi da TIM, attualmente creditrice verso La Novella dell'importo complessivo di € 2.015,29".

Inoltre ha precisato che "il rapporto di fornitura su utenza mobile, inclusivo sia della prestazione lato fonia che di quella lato dati, è regolato dall'art. 2 delle Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di TIM secondo cui l'accesso al servizio e, quindi, il servizio medesimo, va utilizzato "esclusivamente in mobilità nei limiti della capacità della Rete e dei requisiti di qualità indicati nella Carta dei Servizi in vigore, che il Cliente dichiara di ben conoscere in tutti i suoi contenuti, avendone preso completa visione prima della stipula del Contratto. TIM può variare la copertura territoriale, che "può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che per dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare, TI 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, TI s'impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento" (Doc. 2).

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla domanda di cui al punto *sub ii)* relativa alla richiesta di "indennizzo pari ad €900,00", nonostante la genericità della stessa, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, di cui al III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS), dovrà essere interpretata unicamente quale richiesta di indennizzo per il lamentato malfunzionamento sulle utenze mobili.

Nel merito

Sulla richiesta di storno della posizione debitoria.

La società istante richiede lo storno dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione laddove l'operatore ne ribadisce la correttezza.

La doglianza non è meritevole di accoglimento.

La società istante ha contestato la fatturazione emessa senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questa Autorità la verifica di quanto

contestato. L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Invece, in mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza risulta estremamente generica non consentendo a quest'Autorità di procedere ad alcuna verifica (*ex plurimis* Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta stante la sostanziale genericità della contestazione e l'assenza, in atti, di reclami sulla fatturazione asseritamente non dovuta.

Sul malfunzionamento dei servizi sulle utenze mobili.

La società istante lamenta il malfunzionamento dei servizi sulle utenze mobili laddove l'operatore, richiamando le Condizioni Generali di Contratto, evidenzia che non è garantita la copertura territoriale in ogni specifica località.

Sul punto si evidenzia che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato gli asseriti malfunzionamenti; in particolare non vengono fornite indicazioni temporali né spaziali in cui si sono verificati gli asseriti malfunzionamenti.

Si ritiene, pertanto, che la doglianza non possa essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio medesimo.

Ad abundantiam, in relazione ai lamentati malfunzionamenti sulle utenze mobili giova comunque richiamare che trattasi di servizio di somministrazione di telefonia mobile che, per sua stessa natura, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi dell'operatore, 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 tipo di inadempimento. 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, della residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso 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 (Cfr *ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 marzo 2017;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 30 settembre 2016 la società istante La Novella XXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini