



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. _____ del 09 Novembre 2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XX
----------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 9 novembre 2016,

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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 24 luglio 2015 (prot. XX/15), con la quale il Sig. XXXX, corrente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze “private” XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel 2013 attivava su dette numerazioni il servizio voce e dati “Tim x Te small”;
- b) nei primi mesi dell'anno 2014 i servizi erano erogati in maniera irregolare e discontinua;
- c) dal 1 ottobre 2014 i servizi sono stati interrotti sino a marzo 2015, circostanza che ha creato notevoli disagi;
- d) reclamava al servizio clienti TIM telefonicamente, senza ricevere riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) storno delle fatture;
- II) rimborso delle somme corrisposte per il periodo 1 ottobre 2014 – 31 marzo 2015;
- III) indennizzo per interruzione del servizio;
- IV) indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- V) interessi legali e spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

- a) diversamente che per la linea fissa, in caso di offerta mobile non sono previsti standard qualitativi, se non riferiti al territorio nazionale e secondo sistemi di rilevazione *outdoor*, potendo singole situazioni fisiche o architettoniche influire sulla qualità del servizio;
 - b) come confermato dall'istante nel reclamo telefonico del 3 febbraio 2015, lo stesso lamentava l'assenza di segnale in una zona determinata ed evidenziava che il problema di copertura riguardava non solo le utenze cui si riferisce l'odierna contestazione ma tutte le linee TIM che si trovavano in quella zona;
 - c) come risulta dal retrocartellino del 9 febbraio 2015, con il quale è stato riscontrato il reclamo del 2 febbraio 2015, l'istante era stato informato di tale situazione;
 - d) le fatture insolute non possono essere stornate, in quanto gli addebiti corrispondono alle rate residue dei terminali dedotti in contratto, per i quali il pagamento di una rata meramente simbolica era subordinato alla permanenza nel vincolo contrattuale per almeno trenta mesi.
- Sulla base di tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le domande dell'istante meritano parziale accoglimento per i motivi e nei termini di seguito riportati.

La richiesta di storno della fatturazione non può essere accolta.

L'operatore, non contestato dall'istante, afferma che i costi di cui il Sig. XXXX chiede lo storno fanno riferimento a rate residue di terminali abbinati al contratto sottoscritto, per i quali era previsto il pagamento di una rata simbolica, a fronte della permanenza dell'istante nel vincolo contrattuale per un periodo minimo di 30 mesi. A questo proposito, si rileva che, in materia di costi correlati al recesso anticipato, la disciplina generale di cui al c.d. Decreto Bersani, e quindi la regola del recesso senza spese "non giustificate da costi dell'operatore" (art. 1, comma 3), si applica nel caso di recesso anticipato dai contratti "a prezzo pieno", ma non ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto: in tal caso, fermo il diritto del cliente di recedere in qualunque momento dal contratto, si ritiene legittimo un "vincolo economico" nel caso di recesso antecedente il decorso del pattuito periodo minimo, a garanzia del mantenimento dell'equilibrio contrattuale tra le parti. In questo senso, si è espresso il Consiglio di Stato, il quale ha sostenuto, in un caso analogo, che, se, da un lato, non è consentito al gestore, in violazione o elusione del citato art. 1, comma 3, di pretendere il pagamento a carico dell'utente "di peso non giustificate da costi dell'operatore", dall'altro ha riconosciuto la legittimità del subordinare il diritto allo sconto che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, pure accettato



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

dall'utente; in particolare, nella sentenza citata, si precisa che "l'operatore mette a disposizione dell'utente due diverse offerte tra le quali egli è libero di scegliere: una "a prezzo pieno", dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto, come previsto dall'art. 1, comma 3; un'altra "promozionale" a prezzo ridotto, per la quale le parti accettano una durata minima, che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente all'operatore, che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta, di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento legittimo dell'utente non gli ha consentito di ottenere", con la conseguenza che "il contratto (...) ha una sua intrinseca e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati" (Cons. St., sent. 1442/2010, che conferma la sent. Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009; in senso conforme, del. Agcom n. 63/12/CIR, n. 54/15/CIR; nonché Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014; Corecom Liguria, del. n. 2 del 2015; Corecom Emilia Romagna, dell. n. 51 del 2014 e n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015). In questo caso, pertanto, lo storno delle somme corrispondenti al costo dei terminali determinerebbe un ingiustificato arricchimento dell'utente a scapito del gestore, con la conseguenza che la relativa domanda non può essere accolta.

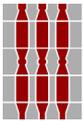
Le domande di rimborso di cui al punto II) e di indennizzo di cui al punto III) non possono essere accolte.

Il corredo documentale in atti offre infatti evidenza che il disservizio lamentato dall'istante è verosimilmente connesso ad una scarsa copertura di rete, per un certo periodo, nella zona ove è ubicata l'abitazione dell'istante.

E' proprio l'utente, infatti, a specificare nella documentazione versata in atti che le proprie doglianze sono relative ad una mancanza di "*copertura presso la propria zona di residenza*".

Sebbene tale disservizio sia stato puntualmente segnalato dall'istante al gestore, come anche quest'ultimo ammette nei propri scritti difensivi, quest'ultimo non può ritenersi responsabile dell'irregolare fruizione del servizio lamentata e, soprattutto, della mancata risoluzione della problematica.

La circostanza che in alcune zone territoriali la somministrazione del servizio di telefonia mobile sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale può imputarsi a molteplici ragioni. 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



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

inadempimento nei confronti del gestore telefonico (in senso conforme, cfr. Agcom, del. 92/15/CIR).

Tanto premesso, si ritiene, pertanto, che le doglianze dell'utente relative alla inadeguata ricezione del segnale di rete nella zona ove è sita la sua abitazione non determinano l'obbligo di Telecom di indennizzare l'istante del disservizio patito, tenuto conto che la limitazione dell'utilizzo dei servizi che possa essere derivata all'utente era conoscibile da parte dello stesso per le citate informazioni indicate nelle Condizioni generali di contratto dell'operatore sopra indicate.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

E' pacifico tra le parti che l'istante ha inoltrato un reclamo telefonico il 3 febbraio 2015 in cui lamentava problemi di copertura. A fronte di ciò, l'operatore non ha provato di aver risposto alla segnalazione dell'istante, non potendosi, a tal fine, considerare come riscontro al cliente la presenza di un'annotazione nei propri sistemi aziendali attestante l'avvenuto contatto telefonico con quest'ultimo (in senso conforma, Agcom, del. n. 148/15/CIR).

Pertanto, tenuto conto dei trenta "giorni liberi" a disposizione dell'operatore per riscontrare il reclamo, da un lato, e del fatto che la prima interlocuzione con l'operatore si è avuta in sede di udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è tenuta il 13 luglio 2015, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 11 del regolamento indennizzi, la somma di euro 130 (1 euro X 130 giorni).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al presente procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXX, corrente in XXXXX, contro l'operatore Telecom Italia XX per i motivi sopra indicati,



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

A) l'operatore Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 130 (centotrenta), a norma dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)