

DELIBERA n°_183_

**XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 93063 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 06/03/2019 acquisita con protocollo n. 0096263 del 06/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXXXXX, rappresentata dall'utente XXXXXXXXX, di seguito (Istante), in relazione al contratto: XXXXXXXXX di tipo Affari, nell'istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue. Dalla data di sottoscrizione del contratto le linee mobili (sia voce che dati) non hanno mai funzionato correttamente. Sono stati fatti numerosi reclami prima telefonici e poi a mezzo PEC ma a causa del perdurare dei disservizi si è stati costretti il 26/07/2018 a cambiare operatore. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) storno fatture successive al cambio operatore; 2) rimborso fatture pagate in periodo dei disservizi; 3) indennizzo per disagi subiti; 4) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 5) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. In via preliminare si eccepisce la generalità delle indicazioni fornite dall'utente in merito al disservizio subito, attesa la mancata indicazione del periodo nel quale tale disservizio si sarebbe verificato. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia non sono state riscontrate segnalazioni di disservizio. E' opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. La mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità inerente disservizi alla linea telefonica. Si precisa che il servizio radiomobile non è finalizzato al suo utilizzo in una particolare area, bensì, proprio in

relazione alle caratteristiche di mobilità garantite, è invece correlato all'ampiezza della copertura del territorio nazionale. Secondo quanto espressamente previsto all'art. 2.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento Servizi Mobili "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". Come è possibile dedurre da tale normativa, infatti, in considerazione della natura del servizio offerto e il livello della tecnologia utilizzata, l'obbligo contrattuale della società convenuta di garantire la continuità del servizio si arresta entro i limiti di copertura prestabiliti. Non sono, quindi, ravvisabili puntuali obblighi contrattuali in capo alla società convenuta di fornire il servizio in uno specifico luogo o con una specifica tecnologia mobile. Dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Per completezza di informazione si evidenzia che sul contratto oggetto della presente controversia è presente una morosità pari ad euro 5.200,18, pertanto è evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo i pagamenti dei conto telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi nei limiti che seguono. Nel merito l'istante lamenta disservizi alle utenze telefoniche mobili tali da indurlo a cambiare operatore in data 26/07/2018. In via preliminare è opportuno chiarire che per la telefonia mobile non esiste alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale

copertura territoriale dei propri servizi. Posto che, 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 credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Gli operatori, in generale, assicurano e pubblicizzano una copertura territoriale dei loro servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma, senza ciò nonostante raggiungere la totale copertura territoriale. 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 dei servizi voce e/o internet, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante. Pertanto la richiesta di cui al punto 3) indennizzo per disagi subiti, non può trovare accoglimento. Riguardo alla richiesta di cui al punto 1) storno fatture successive al cambio operatore, la stessa può essere parzialmente accolta, in coerenza con la delibera AGCOM 65/16/CIR, limitatamente allo storno di tutti i costi riconducibili al recesso dal contratto, fermo restando l'obbligo in capo al cliente di corrispondere eventuali rate residue di prodotti acquistati. Non è accolta la richiesta di cui al punto 2) rimborso fatture pagate in periodo dei disservizi, in quanto generica e non supportata da documentazione che provi l'impossibilità assoluta di fruizione dei servizi per inadempimento dell'operatore posto che all'atto della sottoscrizione del contratto il cliente è stato reso edotto, mediante le "Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi Mobili di TIM" all'art. 2.3 "VARIAZIONI DELLA COPERTURA TERRITORIALE" 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". Neppure la richiesta di cui al punto 4) indennizzo per mancata risposta ai reclami, può essere accolta nella considerazione che dagli atti risulta che il reclamo del 30/05/2018 sia stato puntualmente riscontrato dalla TIM con lettera datata 5/06/2018 mediante la quale ha informando l'istante dell'effettiva criticità di copertura della zona interessata. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

di accogliere parzialmente le richieste della società XXXXXXXXX nei confronti della TIM S.p.A. La società TIM S.p.A. è tenuta allo storno di tutti i costi riconducibili al recesso dal contratto XXXXXXXXX, fermo restando l'obbligo in capo al cliente di corrispondere eventuali rate residue di prodotti acquistati.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

