

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

DELIBERA N. 68/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX XXX BIRLICA/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 114/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 16 ottobre 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 dalla Sig.ra XXX XXX Birlica in data 20 marzo 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 6443;

VISTA l’integrazione istruttoria richiesta dal Responsabile del procedimento in data 05/04/2018 volta ad acquisire la specificazione della durata del disservizio lamentato e l’evidenza dei reclami sporti in forma scritta oppure verbale tramite il servizio clienti con indicazione del codice della segnalazione effettuata;

VISTA la nota di risposta all’integrazione istruttoria acquisita al prot. 8077 del 12/04/2018 con la quale l’istante ha precisato che l’arco temporale del disservizio va dal 03/07/2017 al

19/03/2018 data di deposito dell'istanza di definizione posto che comunque il disservizio continua a persistere, mentre i reclami sono stati esperiti tramite call center con cadenza settimanale a partire dal 03/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXX XXX Birlica contesta all'operatore Telecom la difficoltà a partire dall'inizio di luglio 2017 di utilizzare la linea telefonica del cellulare nonché la scarsità di segnale per il collegamento della chiavetta internet. Afferma di aver inoltrato numerosi reclami tramite call center senza tuttavia ottenere riscontro da parte dell'operatore.

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

- i. Riattivazione del servizio;
- ii. Indennizzo ritardata attivazione/malfunzionamento del servizio;
- iii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. Rimborso costi sostenuti e spese di procedura;

Allega: Copia del verbale di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore Telecom

A dispetto da quanto asserito dall'istante nessuna contestazione risulta essere pervenuta né l'istante è in grado di provare aliunde la sua diligenza nell'aver informato l'operatore del disservizio in questione – limitandosi a riferire di aver contattato settimanalmente il servizio clienti ma senza indicare né la data né i riferimenti del singolo reclamo.

Rammenta sul punto che senza un intervento attivo da parte dell'utente finale è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio).

Relativamente al lamentato disservizio sulle linee mobili, si riporta alle Condizioni Generali di abbonamento dei servizi mobili e più in particolare all'art. 2 che prevede che l'accesso del servizio va utilizzato *“esclusivamente in mobilità nei limiti della capacità delle 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 presa completa visione prima della stipula del contratto”*.

Inoltre fa presente che la copertura territoriale può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici, specificando di impegnarsi a garantire la disponibilità del servizio entro i limiti di copertura, non potendo garantire che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo l'operatore si impegna a garantire la continuità del servizio, ma non può garantire che lo stesso 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".

Peraltro nel caso di specie lo stato di copertura radiomobile è visibile nella mappatura prodotta dalla quale la zona risulta parzialmente servita dal 4G, ferma restando l'assenza di obbligo di risultato da parte dell'operatore.

Allega: Condizioni generali di contratto relativa ai servizi mobili, delibera del Corecom Lazio.

Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

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

Non può ritenersi accoglibile la richieste di cui al punto i) in quanto estranee alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19 della Delibera Agcom 173/07/CONS, unitamente alle indicazioni fornite dalla del. AGCOM 529/09/CONS, che delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Ai sensi dell'articolo sopra richiamato, il Corecom non è infatti competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare.

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie l'istante asserisce di aver subito un disservizio dal 03/07/2017. In particolare nelle memorie difensive precisa di trattarsi di frequenti interruzioni della linea voce e dati mobile. Asserisce di aver effettuato diverse segnalazioni non producendo, tuttavia, nessuna indicazione in tal senso. Sul punto si richiama il costante orientamento dell'Agcom che in fattispecie similari (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema,

come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. In proposito, a nulla vale dichiarare di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data, tantomeno il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciare la telefonata.

Ne consegue che la domanda volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere riconosciuta.

Quanto invece al discontinuo malfunzionamento dei servizi dati e voce mobile si precisa che nell'ambito del procedimento promosso dall'istante per il ripristino dei servizi in data 17/07/2017, è emerso in particolare dalle laconiche memorie prodotte dall'operatore convenuto che il servizio risulta attivo ma con "possibile disservizio temporaneo". Veniva emesso, pertanto, dal Corecom adito, provvedimento temporaneo d'urgenza in quanto l'istante confermava ancora la discontinuità della connessione dati.

Poiché nel presente procedimento Telecom non ha prodotto nessuna prova a conferma della continuità dell'erogazione della connessione dati, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 2 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, pari ad euro 572,50 computato dal 02/08/2017 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino del servizio come da provvedimento di urgenza n° 295 del 26/07/2017) alla data del 19/03/2018 (corrispondente alla data di deposito dell'istanza di definizione).

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), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX XXX Birlica, 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, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 572,50 (cinquecentosettantadue/50) secondo quanto disposto dall'art. 5, comma 2 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, 16 ottobre 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.