

DELIBERA N. 98

**XXX XX XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/279902/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/11/2020;

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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta 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;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXX XX XXX del 18/05/2020 acquisita con protocollo n. 0212417 del 18/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza di definizione depositata in data 18/05/2020 contesta in particolare: *“Problemi di connessione internet con la sim dati Tim per l'offerta Ricarica Internet 60 valida fino al 22/06/2020. Ci sono problemi di connessione e lentezza della linea dati che non permettono l'utilizzo e quindi la disponibilità del servizio per cui è stata pagata l'attivazione dell'offerta.”* In base a tali premesse, per entrambe le istanze l'utente ha richiesto: i) immediato intervento sulla linea dati per permettere l'utilizzo della sim e quindi dell'offerta acquistata; ii) Indennizzo per tutti i disservizi causati da Tim; iii) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Allega: Test della velocità di internet; segnalazione trasmessa via pec del 27/05/2020; segnalazione trasmessa via pec del 06/05/2020 con ricevuta di consegna 1. pec inviata il 29/09/2019 con oggetto: *“Sollecito richiesta di intervento sblocco accesso e dettaglio costi”*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nelle memorie difensive depositate entro i termini osserva in particolare: *“Le avverse deduzioni e richieste siano infondate e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. L'istante, in primo luogo, lamenta l'esistenza di presunti disservizi sulla rete mobile, ma nella descrizione dei fatti si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. Non viene, invero, specificato in cosa sia consistito il presunto malfunzionamento e, soprattutto, non viene indicato il dies a quo ed il dies ad quem e nemmeno la durata dell'asserito disservizio; dati questi indispensabili non solo per consentire a TIM un corretto esercizio della difesa, ma anche per la quantificazione dell'eventuale indennizzo spettante. A ciò si aggiunga che l'unico reclamo allegato in atti risulta evidentemente generico e non circostanziato. Sotto altro profilo, infine, l'istante richiede il rimborso di costi non precisati, in relazione ai quali non allega nessun documento (copia della*



fattura, copia del bonifico ecc.). Generalmente, invero, in caso di domanda di storno o, comunque, di rimborso alla parte istante è sempre richiesto di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, fornendo anche la prova del pagamento delle somme per le quali si richiede il rimborso. In mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica e indeterminata "...stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Tutte le domande avversarie dovranno, pertanto, essere inesorabilmente rigettate. Fermo restando tutto quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, l'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta delle risultanze dei propri sistemi. La Sig.ra Paparesta ha attivo sulla sim n. 3318283467 il piano Internet 60H. L'istante sostiene di aver subito, da data non precisata e per un periodo non indicato, malfunzionamenti che avrebbero impedito di utilizzare i servizi ai quali la stessa sarebbe abbonata. Controparte chiede la liquidazione di un indennizzo e richiede il rimborso dei costi sostenuti. La domanda avversaria risulta *ictu oculi* destituita di fondamento. Invero, in primo luogo, si deve segnalare che non si registrano a sistema malfunzionamenti che abbiano impedito alla controparte di fruire regolarmente della linea e dei servizi sulla stessa attivi. Sotto altro profilo, si deve precisare che a tutto voler concedere dallo stesso contenuto dell'istanza si evince che i disservizi contestati *ex adverso*, riguardano problemi di ricezione del segnale e di "copertura rete" e, dunque, non "malfunzionamenti" o disservizi imputabili a responsabilità dell'operatore. Per comprendere la differenza tra le problematiche di copertura rete e i disservizi di altro genere occorre innanzitutto fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così consente al titolare dell'utenza 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. Tuttavia, in relazione a tali servizi, proprio per la natura (mobile) degli stessi, non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale. Infatti, 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. Pertanto l'operatore assicura una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma di certo non

può garantire la costanza e la certezza della stessa dipendendo, invero, da elementi non controllabili da parte dell'operatore. Come noto la copertura territoriale può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. Per tale regione TIM specifica di impegnarsi a garantire la disponibilità del servizio entro i limiti di copertura, non potendo tuttavia assicurare che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo l'operatore si impegna a garantire la continuità de servizio, ma non può ovviamente assicurare che lo stesso sia accessibile a cliente in uno specifico luogo e momento, come affermato in maniera costante dalla giurisprudenza dei Corecom (Corecom Lazio delibera dell'8 febbraio 2016) e dell'Agcom (delibera n° 92/15) sul tema della copertura di rete mobile e delle eventuali responsabilità dell'operatore. In ragione di tale impostazione non esiste, al riguardo, alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato sempre l'inadempimento. Ne consegue che, alla luce di quanto precede, trattandosi di una problematica legata alla ricezione del segnale e non di un malfunzionamento del servizio, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessuna responsabilità può essere imputata a TIM e conseguentemente nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante. Peraltro TIM, all'esito delle richieste inoltrate da parte istante, ha anche dato tempestivo riscontro al reclamo, segnalando l'impossibilità di accogliere le doglianze sollevate (Doc.1). Le domande di indennizzo devono essere integralmente rigettate. Per le medesime ragioni argomentate poco sopra, deve rigettarsi anche la richiesta di rimborso di somme che l'istante non si premura nemmeno di quantificare. Gli addebiti contestati, infatti, si riferiscono comunque a costi per abbonamenti a servizi fruiti il cui presunto e, comunque, non dimostrato malfunzionamento non è in ogni caso riferibile a fatto imputabile a TIM. Gli importi corrisposti a TIM dall'istante, pertanto, sono corretti e legittimi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate. L'istante, nell'istanza prodotta, lamenta genericamente un malfunzionamento della propria linea mobile dovuta ad una lentezza di navigazione. Di tale malfunzionamento non indica né la natura dello stesso disservizio, vale a dire, ad esempio, se trattasi di un discontinuo funzionamento oppure di completa interruzione del servizio, né tantomeno il dies ad quo ed il dies ad quem in cui si sarebbe verificato. Allega a tal proposito i test di velocità effettuati e due reclami trasmessi via pec all'operatore. In ordine a quanto lamentato chiede il riconoscimento degli indennizzi per il malfunzionamento e per la mancata risposta ai reclami. Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare del contenuto delle segnalazioni e dai test della velocità prodotti dall'istante, deve precisarsi innanzitutto che in mancanza degli elementi sopra descritti l'oggetto della controversia non possa considerarsi alla stregua di un malfunzionamento del servizio, ma piuttosto debba essere più correttamente inquadrato come un problema connesso alla

ricezione del segnale e quindi direttamente collegato alla copertura di rete. Nel caso di specie, trattandosi di una utenza mobile, 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 servizi, consente al titolare dell'utenza 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, quindi, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. 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 servizio 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. Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale, e non di un malfunzionamento del servizio, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando port out verso altro operatore. In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo nei confronti dell'operatore convenuto, deve rilevarsi che le uniche segnalazioni scritte presenti nel fascicolo documentale sono state trasmesse via pec all'operatore rispettivamente il 06/05/2020 ed il 27/05/2020, in pendenza del procedimento di definizione la cui istanza è stata depositata il 18/05/2020, vale a dire prima che scadesse il termine massimo di 45 gg. concesso al gestore per dare riscontro alle segnalazioni suddette. Al riguardo si richiama il provvedimento emesso con delibera 212/2018 per un caso simile in cui l'Agcom ha ritenuto non accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami rilevando che nel caso di reclamo in pendenza del procedimento di conciliazione, la procedura medesima e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. L'Autorità ha infatti che precisato che alla luce di ciò la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile. Ne consegue che la richiesta di cui al punto ii) deve essere integralmente rigettata. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla XX XXXX nei confronti della società TIM S.p.A, per le motivazioni espresse in premessa;

2. 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.

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.

L'Aquila 20 novembre 2020

f.to
IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

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.