



DELIBERAZIONE
n. 33 del 24 marzo 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 134/18 xxxx/
Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II 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 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, 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. 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 134 del giorno 1° marzo 2018 con cui la società xxxx 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 S.p.A. (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");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare del contratto *business* n. 888011046xxx lamenta il malfunzionamento delle utenze mobili per la scarsa copertura di rete, nonché la fatturazione successiva alla disdetta contrattuale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“a causa della scarsa copertura di rete all'interno dell'azienda, dove tra l'altro gli utilizzatori delle sim, passano la maggior parte delle ore lavorative, si vedeva costretto a cambiare operatore”;*
- inviava raccomandata A.R. il 30 gennaio del 2017 all'operatore con cui chiedeva *“la disattivazione di alcune Sim”*, ciò nonostante proseguiva indebitamente la fatturazione in relazione alle SIM oggetto della disdetta: n. 393 945 xxx, n. 348 233 xxx, n. 328 641 xxx, n. 335 5892xxx, n. 3429502xxx, n. 3429501xxx, n. 345 4804xxx, n. 342 216 7xxx, n. 342 9501xxx, 349 887xxx, n. 331 630 2xxx n. 345 6258xxx n. 393 967 9xxx, n. 345 9973xxx, n. 366 655 3xxx.

In data 24 gennaio 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom 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 di tutta la posizione debitoria”;*
- ii) *“l'indennizzo per tutti i danni subiti”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 4 aprile 2018, 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 *“l'infondatezza dell'istanza in quanto le avverse deduzioni e richieste sono infondate ed in ogni caso contesta integralmente quanto riportato nell'esposizione dei fatti e prodotto dall'istante”.*

Nel merito, l'operatore ha precisato che *“l'istante, infatti, pretende di essere ristorata per una circostanza per la quale TIM non può in alcun modo impegnarsi, pertanto non sussiste alcun inadempimento da parte della scrivente. Il fatto che nei locali della società istante non vi fosse una piena copertura del servizio mobile, non è rilevante ai fini di alcun indennizzo, peraltro è da aggiungere che tale circostanza non solo non risulta adeguatamente dimostrata, ma non è mai stato inoltrato alcun reclamo con il quale l'utente presentava l'asserito disagio. Ciò posto, come detto, anche se la mancata copertura del segnale mobile fosse accertata, comunque non produrrebbe l'effetto sperato”.*

In particolare, l'operatore ha evidenziato che *“come esplicitamente indicato all'art. 2.3 delle Condizioni generali di abbonamento ai Servizi Mobili di TIM (doc.1), TIM non può garantire il pieno funzionamento in tutte le aree geografiche, in particolare: "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". "Inoltre, su tale argomento è intervenuta anche l'Autorità AGCOM tramite la DELIBERA n. 163/16/CIR che prevede quanto segue: "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 TIM quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento.”*

Ciò premesso l'operatore afferma *“che le somme richieste anche a titolo di costi di recesso sono interamente dovute, e che ad oggi vanta nei confronti della società istante un credito pari ad euro 5.938,03, tant'è che le SIM sono cessate tutte per morosità”*.

L'operatore infine ha concluso insistendo per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis si rileva che:

- con riferimento alla domanda *sub ii)* dell'istante, si osserva che, per il principio del *favor utentis*, le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, dove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento sugli Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente.
- la domanda *sub i)*, al di là della genericità della formulazione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, in conformità di quanto statuito con le *“Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

La presente controversia s'incentrerà, pertanto, sul malfunzionamento delle utenze mobili dovuto alla scarsa copertura di rete, nonché sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale.

Nel merito.

Sul malfunzionamento delle utenze mobili.

La società istante lamenta il malfunzionamento delle proprie utenze mobili dovuto alla scarsa copertura di rete, laddove l'operatore, richiamando le Condizioni Generali di Contratto, evidenzia che non è garantita la copertura territoriale in ogni località.

Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio 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, al riguardo, 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 credito 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).

A fronte di tali considerazioni, con riferimento alla domanda *sub ii*), non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante al quale è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale (Delibera Agcom. n. 163/16/CIR).

Sulla ritardata gestione del recesso contrattuale.

Parte istante ha lamentato la ritardata/mancata lavorazione del recesso contrattuale inviato a mezzo A/R il 30 gennaio 2017 in relazione alle utenze n. 393 945 1xxx, n. 348 233 7xxx, n. 328 641 7xxx, n. 335 5892xxx, n. 3429502xxx, n. 3429501xxx, n. 345 4804xxx, n. 342 216 7xxx, n. 342 9501xxx, 349 887xxx, n. 331 630 2xxx n. 345 6258xxx n. 393 967 9xxxx, n. 345 9973xxx, n. 366 655 3xxx. Nella missiva specificava che la disdetta avveniva "*causa inutilizzo*" delle suddette linee. Sul punto specifico l'operatore nulla ha dedotto, evidenziando che "*le SIM sono cessate tutte per morosità*".

La domanda dell'istante *sub i*) è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Al riguardo deve evidenziarsi che, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Telecom Italia, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 6 marzo 2017, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inoltrato alla sede dell'operatore in data 30 gennaio 2017 a mezzo raccomandata A/R (come si evince dalla documentazione attestante l'invio della stessa). Tale missiva può ritenersi ricevuta dall'operatore in data 3 febbraio 2017 (considerati i 4 giorni

lavorativi previsti da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta raccomandata calcolati dalla data di spedizione della raccomandata.

Nel caso di specie non risulta che, entro il suddetto termine, l'operatore Telecom Italia abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze *de quibus*, lasciando incontestate, sul punto, le deduzioni dell'istante.

Pertanto è da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture indebitamente.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sulle utenze n. 393 945 1xxx, n. 348 233 7xxx, n. 328 641 7xxx, n. 335 5892xxx, n. 3429502xxx, n. 3429501xxxx, n. 345 4804xxx, n. 342 216 xxx, n. 342 9501xxx, n. 349 887xxx, n. 331 630 2xxx n. 345 6258xxx n. 393 967 9xxxx, n. 345 9973xxx, n. 366 655 3xxxx, a far data 6 marzo 2017 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali spese dovute ad apparati ed inclusi gli interessi moratori maturati sull'insoluto; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii*), atteso che il disservizio conseguente alla mancata lavorazione della disdetta, di cui l'utente si duole, non configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 24 marzo 2021;

D E L I B E R A

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 1° marzo 2018 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sulle utenze n. 393 945 xxx, n. 348 233 xxxx, n. 328 641 xxxx, n. 335 5892xxx, n. 3429502xxx, n. 3429501xxx, n. 345 480xxx, n. 342 216 7xxx, n. 342 9501xxx, n. 349 887xxx, n. 331 630 xxx n. 345 6258xxxx n. 393 967 9xxxx, n. 345 9973xxxx, n. 366 655 xxxx, a far data 6 marzo 2017 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo

di fatturazione, al netto di eventuali spese dovute ad apparati ed inclusi gli interessi moratori maturati sull'insoluto.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È 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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Cinzia Guerrini

Il Presidente

Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)