

**DELIBERA N. 72/2020**

**XXXX SNC XXXX XX XXXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/240309/2020)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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 XXXX SNC XXXX XX XXXXX del 06/02/2020 acquisita con protocollo n. 0055034 del 06/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente deposita istanza di definizione per lamentare: “Avevo attivo un contratto con Tim per le mie numerazioni mobili ma dal momento dell’attivazione delle SIM è stato subito riscontrato un problema che ci impediva di utilizzare i cellulari all’interno dell’attività per mancanza di copertura, trovandoci costretti a dover uscire dall’attività per poter chiamare e per poter avere una conversazione fluida con i nostri clienti. Dato che dopo quasi due anni la situazione era diventata ingestibile e ci creava disagi con i nostri clienti che ci contattavano utilizzando le numerazioni mobili, ho deciso di cambiare operatore ed il passaggio si è concluso a ottobre 2018. Mi sono vista recapitare una fattura da Tim di € 694,90 comprensiva dei costi di recesso anticipato. Il cambio operatore è stato necessario per svolgere l’attività lavorativa ed è stato dovuto alla scarsa copertura del servizio fornito da Tim.”. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: 1. Chiusura del contratto in esenzione spese 2. Storno integrale dell’insoluto 3. indennizzo € 300,00 per i disagi causati dalla scarsa qualità del servizio fornito da Tim per quasi due anni. Allega: 1. visura camerale della XXXX snc 2. sollecito di pagamento della società di recupero crediti incaricata da Tim 3. fattura 7X05388252 del 1° bim. 2019 Successivamente alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom, parte istante allega: 1. copia del contratto stipulato il 16/12/2016

### **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore osserva preliminarmente: “... Il Corecom, a fronte dell’evidente incompletezza della domanda, richiedeva infatti, alla società istante, ai sensi e per gli effetti dell’art. 14, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS, di

depositare a pena di inammissibilità "1. copia del contratto stipulato con Tim; 2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i disservizi e relative attestazioni di avvenuta ricezione; 3. copia del rapporto di misurazione della velocità di navigazione eseguito per le utenze oggetto di controversia tramite apposito software. Detta documentazione dovrà essere prodotta entro il termine di 5 giorni dalla presente richiesta". Come sopra anticipato, a seguito della richiesta di integrazione istruttoria, l'istante ha prodotto nel termine indicato, soltanto copia del contratto stipulato con Tim e una breve comunicazione in cui dichiara l'asserita impossibilità di produrre la restante documentazione richiesta. Il comma 4 del citato art. 14 stabilisce che "Nel caso in cui l'istante abbia omesso informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il CORECOM può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento". La citata disposizione, da un lato chiarisce in modo inequivoco che, se tutte o parte delle informazioni e dei documenti richiamati nel precedente comma 3 (cioè le informazioni ed i documenti di cui all'articolo 6 comma 1) ed il verbale di mancata conciliazione, non sono contenuti nel GU14 l'istanza è inammissibile, dall'altro consente al Corecom di invitare l'istante a sanare l'inammissibilità. Senonché, la norma anzidetta non è applicabile in quanto non risulta ancora entrata in vigore. Ed infatti ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera 353/19/CONS "Le disposizioni del Regolamento di cui all'allegato A alla presente delibera trovano immediata applicazione, anche rispetto ai procedimenti in corso, a eccezione degli artt. 4, comma 2, 6, comma 5, e 14, comma 4, la cui applicazione è subordinata all'approvazione ed entrata in vigore delle modifiche del Regolamento applicativo approvato con delibera n. 339/18/CONS". Considerato che il citato regolamento applicativo non è ancora stato approvato e quindi il meccanismo di correzione di eventuali cause di inammissibilità previsto dall'art. 14 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS non opera, il Corecom non avrebbe potuto invitare espressamente l'istante a correggere l'errore in cui era incorso omettendo di depositare documentazione prevista a pena di inammissibilità della istanza. Pertanto, in linea di diritto, l'istanza non potrebbe essere accolta perché priva di un elemento richiesto, con il GU14, a pena di inammissibilità, che permane quindi pur se l'istante ha provveduto, nei termini prescritti ma in data successiva al GU14, a depositare la documentazione omessa. Che la produzione documentale debba essere effettuata, con il GU14 solo al momento della istanza, a pena di inammissibilità, risulta chiaro dal terzo comma dell'art. 14 del Regolamento ("A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso") nonché dalla norma ivi richiamata, contenuta nel precedente art. 6 (che impone che nella istanza di conciliazione siano indicati i reclami ed i documenti allegati). Il Regolamento prevede che la istanza di cui all'art. 14 debba far riferimento al

verbale, ai reclami ed agli altri documenti presentati in conciliazione perché si tratta, come ben scritto in detto articolo, di una istanza di definizione della controversia iniziata con la istanza che introduce il procedimento di conciliazione. Quello introdotto con il GU14 non è quindi un diverso grado della controversia ma è la stessa controversia di cui l'istante chiede la definizione nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Ciò spiega il motivo per cui in definizione le richieste non possono essere variate e all'organo giudicante debbano essere sottoposti, con il GU14, gli stessi documenti presentati in conciliazione. Si chiede in conclusione che l'istanza presentata dalla Impronta s.n.c. sia dichiarata inammissibile perché la stessa non ha depositato, con il GU14, i documenti richiesti a pena di inammissibilità.”. Nel merito, Tim rileva l'assenza dei presupposti per la liquidazione dell'indennizzo richiesto dall'istante in quanto osserva: “... L'Impronta s.n.c. lamenta il malfunzionamento delle proprie utenze mobili dovuto ad un non meglio precisato "problema" che ne avrebbe impedito l'uso all'interno dei locali in cui si svolgerebbe l'attività dell'istante per "mancanza di copertura". Premesso che, da verifiche interne l'esponente società non ha rinvenuto alcuna segnalazione di malfunzionamento, né con riferimento al servizio voce, né con riferimento al servizio dati attivi sulle sim interessate, l'istante non è comunque in grado di dimostrare il contrario in questa sede stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto. L'utente al fine di dimostrare la fondatezza delle proprie doglianze avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato preventivamente, rituale segnalazione di guasto/reclamo. Peraltro, si sottolinea che neppure a fronte della richiesta di integrazione istruttoria – ritenuta in ogni caso inammissibile come sopra detto – l'istante ha provveduto al deposito di tutto quanto richiesto. Come da orientamento costante del Corecom, l'utente che richieda l'indennizzo in questione dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/ 2015). Dunque, già solo per tale ragione, la domanda avversaria dovrà essere rigettata. 2.1.2. Per completezza, si segnala che la presunta "mancanza di copertura" lamentata da controparte non potrebbe essere riferita né al servizio voce né a quello dati. In particolare, da verifiche interne ai propri sistemi, l'esponente società esclude qualsiasi malfunzionamento relativo alla connessione internet e, in ogni caso non v'è prova del contrario stante la mancanza di supporto probatorio al riguardo. Invero, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio internet, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato dall'Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, richiedere soltanto la cessazione del servizio senza penali. Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé che rende il servizio instabile, è necessario innanzitutto munirsi del test Nemesys. Acquisita tale documentazione, l'utente finale può soltanto recedere dal servizio in esenzione spese e non ha diritto ad alcun indennizzo, come da disciplina vigente. Dunque, le richieste avversarie dovranno essere inesorabilmente rigettate. 2.1.3. Senza recedere da quanto finora detto e, ribadendo l'assenza di qualsivoglia malfunzionamento addebitabile all'operatore, giova

sul punto evidenziare la stessa natura del servizio di telefonia mobile che 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 per forza addebitabili all'operatore. 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 ulteriori considerazioni, si ribadisce che la richiesta dell'istante dovrà essere rigettata.

2.1.4. Infine, stante quanto sopra esposto nonché considerata la totale assenza di allegazioni probatorie, la richiesta di controparte di vedersi riconosciuto un importo di € 300,00 per i presunti "disagi causati dalla scassa qualità del servizio" risulta ancor più infondata. 8 In ogni caso spetta al solo Giudice ordinario l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa – circostanza che qui si contesta fermamente - la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia dei Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto. Pertanto, anche sotto tale profilo la domanda avversaria non potrà trovare accoglimento.”. Quanto, infine, alle domande di parte istante volte ad ottenere lo storno dell'intera posizione debitoria e la chiusura del contratto in esenzione spese, l'operatore rileva: “... A seguito della sottoscrizione del contratto in data 28 dicembre 2016, le linee venivano attivate il 23 gennaio 2017; le utenze n. 320XXXX3473 e n. 334319XXXX risultano poi cessate in data 16 ottobre 2018 per passaggio ad altro operatore, mentre la linea n. 3929733XXX è cessata il 16 novembre 2018. Vista la richiesta di cessazione, l'esponente società provvedeva ad emettere la fattura di cessazione (fattura n. 7X05388252, in atti) con la quale venivano addebitati i costi di recesso secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (Doc. 1). Ed infatti, ai sensi dell'art. 13 – "RECESSO DEL CLIENTE 13.1 Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto (...). In caso di Offerte che prevedono promozioni (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale ha esercitato il recesso, conformemente a quanto previsto nella Delibera 487/18/CONS, laddove applicabile, un importo proporzionale, secondo le specifiche previsioni riportate nei singoli Profili/Offerte Commerciali...". Il profilo tariffario attivato sulle tre utenze interessate è il "Promo Vip 14,90 Tim Professional Unlimited". Come previsto dalle condizioni del suddetto profilo commerciale, lett. E) - DURATA E RECESSO - "Promo VIP per TIM Professional Unlimited è un'offerta promozionata ed ha una durata minima di 24 mesi con decorrenza dalla data di attivazione da parte di Telecom Italia. Il

recesso dall'Offerta prima della scadenza della durata minima di 24 mesi comporterà, diversamente da quanto stabilito per le offerte base, il pagamento di un importo di 83,33 € (iva esclusa) a titolo di rimborso della promozione applicata (...)" (Doc. 2). Ebbene, come sopra anticipato e come peraltro confermato dalla stessa parte istante nella descrizione dei fatti, le linee sono cessate prima della decorrenza dei 24 mesi e dunque i costi di recesso pari a complessivi € 249,99 (€ 83,33 per ciascuna delle tre linee interessate) devono ritenersi certamente dovuti. Pertanto, neppure la richiesta di storno dei costi di recesso e a fortiori dell'intera posizione debitoria potrà trovare accoglimento.

2.2.2. In ogni caso, ribadendo la correttezza delle proprie azioni gestionali e a dimostrazione della buona fede nell'esecuzione del contratto e nella fornitura dei servizi richiesti, l'esponente società provvederà allo storno dell'importo addebitato nella predetta fattura a titolo di "Corrispettivo recesso servizi opz" per € 249,99. Di conseguenza, rimane a carico della XXXX s.n.c. un importo pari ad € 444,91. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto e in diritto, e comunque priva di adeguato supporto probatorio." Allega: 1. Doc. 1 - Condizioni Generali di Contratto Multibusiness; 2. Doc. 2 - Profilo Commerciale - Promo Vip 14,90 – TPU.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, in merito all'eccezione sollevata dal gestore rispetto alla ritenuta inammissibilità dell'istanza depositata dall'utente in violazione dell'art. 14, c. 3, del vigente Regolamento di procedura, non sanata, a giudizio dell'operatore, neanche a seguito della richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom, a parere di Tim, ex art. 14, c. 4, del Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 353/19/CONS per il quale si è ad oggi in attesa dell'apposito Regolamento applicativo, la stessa si dichiara non accoglibile in quanto infondata per i seguenti ordini di fattori: in primis, in quanto la richiesta di integrazione documentale è stata fatta dal Corecom ai sensi dell'art. 14, c. 4, del Regolamento Indennizzi, ergo ai sensi della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. e non della Del. 353/19/CONS riferita al Regolamento di procedura come erroneamente interpretato dal gestore; in secundis, in quanto l'istanza di definizione in esame, di fatto, è stata depositata dal ricorrente nel rispetto dei criteri minimi richiesti a pena di inammissibilità dall'art. 14, comma 3, del Regolamento di procedura asseritamente violato avendo ritualmente indicato gli elementi di cui all'art. 6, c. 1, del medesimo Regolamento richiamati dal citato art. 14. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate. La controversia verte sull'asserita scarsa qualità del servizio di telefonia mobile causato, da quanto descritto dall'istante, dalla 'mancanza di copertura' all'interno dell'azienda. In particolare l'istante lamenta tale disservizio a partire sin dall'attivazione delle 3 sim oggetto di contratto con Tim. Nel caso di specie, tuttavia, 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, 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, infatti, 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, 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. Dunque, nel caso di specie, Tim dovrà procedere a stornare dalla fattura di chiusura oggetto di contestazione la somma relativa ai costi di recesso pari ad € 249,99 oltre IVA di legge. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXXX snc nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. nei termini sopra evidenziati.
- 2.** La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare i costi di recesso presenti all'interno della fattura di chiusura n. 7X05388XX del 1/2019 per un importo pari ad € 249,99 oltre IVA di legge.
- 3.** 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.
- 4.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
- 5.** I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.
- 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 sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 28 luglio 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.