

DELIBERA N. 6

***** / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/569076/2022)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 31/03/2023;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24/03/2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** del 30/11/2022 acquisita con protocollo n. 0339262 del 30/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 30/11/2022 l'istanza n. GU14/569076/2022, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore TIM SpA (Kena mobile). L'istanza di definizione è stata preceduta dal procedimento di conciliazione esperito presso Agcom concluso in data 29/11/2022.

L'utente riferisce che una delle 3 sim di cui dispone in un router viene utilizzata per la connessione dati a *****, provincia di *****. Lamenta che, pur avendo un buon segnale in 4g ha una velocità in download nelle ore diurne che oscilla tra 0,13 e 0,35 quella in upload oscilla da 0,6 a 3,5 e che fino a quando Tim utilizzava la rete 3G, in seguito spenta, riusciva ad avere prestazioni accettabili.

Evidenzia di non avere problemi nelle ore notturne, quando la velocità sia in down che in up supera i 10Mbps. Riferisce di aver contattato Tim diverse volte e di non essere stato mai richiamato dall'assistenza tecnica. Afferma che l'operatore tramite il servizio clienti riferiva che il suggerimento del tecnico era quello di utilizzare la rete 3G, che tuttavia non è più abilitata. Chiede di intervenire per risolvere il problema.

Chiede inoltre un rimborso pari a € 10,00 mensili a partire dal mese di giugno (2022), quando Tim ha spento la rete 3G, fino alla risoluzione del problema, oltre ad un rimborso forfettario pari a € 150,00 per il disservizio e l'incompetenza dimostrata e, in caso di mancata risoluzione del problema, oltre al rimborso pari a € 10,00 mensili a partire dal mese di giugno (2022), chiede anche un rimborso forfettario pari a € 500,00 per il disservizio, l'incompetenza dimostrata e per il disagio sofferto.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in complessivi € 700.00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria depositata, l'operatore eccepisce, in primo luogo, la genericità ed indeterminatazza nella descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie in punto di storno.

Nel merito, rileva l'infondatezza delle doglianze in punto di malfunzionamenti sulla linea mobile e l'insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi. Spiega che da verifiche interne, non risultano a sistema malfunzionamenti che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio mobile, dalla data di attivazione delle linee. In particolare, rileva che la connessione voce e dati, attiva sulle utenze mobili intestate all'istante, diversamente da quanto asserito ex adverso, ha sempre funzionato

correttamente, con velocità coincidente con quella contrattualmente prevista. Sottolinea che TIM, peraltro, dopo aver ricevuto l'istanza introduttiva del presente procedimento ha anche effettuato apposite verifiche dalle quali è emerso che: l'indirizzo indicato dalla controparte è servito dalla 1° cella di ***** (BE34), costituito da sito molto alto con buona visibilità e in pieno puntamento, in cui è attivo il layer LTE1800 e LTE800. Dal check dei KPI LTE, non si riscontrano malfunzionamenti/disservizi. TIM ha misurato anche i livelli radio che all'indirizzo indicato, durante le prove, sono risultati sufficienti per avere una copertura 4G, anche nell'indoor, come da range delle prestazioni ottenute tramite le misure di Speedtest Ookla, nelle 3 fasce orarie prese in esame.

Eccepisce inoltre che in relazione al servizio mobile, proprio per la natura (appunto 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 - nel caso di specie TIM- 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.

Afferma che 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 l'operatore 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 del servizio, ma non può ovviamente assicurare che lo stesso sia accessibile al 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. Asserisce che l'istante non ha mai informato TIM di tali presunti malfunzionamenti sino alla data di introduzione del procedimento di conciliazione e che nessun indennizzo può essere erogato in quanto il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato. Chiede pertanto il rigetto integrale dell'istanza di definizione.

3. Motivazione della decisione

In data 24 febbraio 2023 si è tenuta l'udienza in cui le parti hanno ribadito le reciproche posizioni. L'operatore, in via transattiva, ha proposto di definire la controversia con la corresponsione di € 100,00.

L'istante non ha accettato la proposta di conciliazione ed ha chiesto la definizione della controversia.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La controversia verte sul malfunzionamento del servizio di telefonia mobile che, da quanto descritto dall'istante, risulterebbe discontinuo nella zona di Locatello (BG), a causa di una cattiva ricezione del segnale.

Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione 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 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. Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale internet del dispositivo mobile, e non di un malfunzionamento del servizio internet di carattere generale, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando port out verso altro operatore.

Sul punto esiste un consolidato orientamento dell'Autorità e dei CORECOM (cfr., ad esempio, Agcom, delibera 69/16/CIR, Corecom Lombardia, delibera 13/17, Corecom Calabria, delibera 260/18, Corecom Puglia, delibera 16/18).

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto integrale dell'istanza.
- 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.

Cagliari, 31 marzo 2023

IL PRESIDENTE

Sergio Nuvoli