

DELIBERA N. 40  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX MARTINELLI / TIM SPA  
(GU14/30282/2018)

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/03/2019;

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. 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 delibera n. 347/18/CONS, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

VISTA l’istanza di XXX MARTINELLI del 12/10/2018 acquisita con protocollo N. 0156515 del 12/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta di aver subito dei malfunzionamenti relativi ai servizi sulla linea XXX2663 (l'altra inserita in istanza è intestata ad altro soggetto ed è dunque da non prendersi in considerazione per il presente procedimento), riguardanti non solo la lentezza della connessione, ma anche frequenti interruzioni del servizio.

Ciò non ha consentito all'istante di usufruire in maniera regolare e continuativa di un servizio per il quale ha comunque provveduto a corrispondere regolarmente i pagamenti. Si evidenzia che non si tratta di problemi legati alla copertura di rete, ma proprio alle frequenti interruzioni del servizio.

Nel periodo precedente a luglio l'istante non ha mai avuto problemi legati all'utilizzo dei servizi.

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

- 1) Indennizzo previsto sensi dell'art. 6 comma 2 dell'All. A della Delibera 347/18/CONS di euro 1.398,00 per i malfunzionamenti parziali subiti dal 3/07/2017 al 12/10/2018 (data di deposito dell'istanza di definizione).
- 2) Lo storno totale degli insoluti, anche ai sensi dell'art. 1460 c.c..
- 3) Indennizzo di euro 255,00 per mancata risposta ai reclami, dal 7/07/2017 (4 giorni dopo la ricezione del reclamo) al 12/10/2018, data di deposito della presente istanza di definizione;
- 4) Rimborso costi sostenuti e spese di procedura;

Allega: Provvedimento temporaneo; Delibera Corecom Abruzzo n° 68/18 su caso analogo.

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

In primo luogo, è opportuno precisare preliminarmente che non è possibile accettare il contraddittorio sulla linea mobile n. XXXXXX5612 e sulle doglianze riguardanti l'asserito malfunzionamento del collegamento (voce e dati) ivi attivato, atteso che trattasi di utenza intestata a persona diversa dall'istante, così come si evince dall'anagrafica utente (Doc. 1).

Di conseguenza, il Sig. Martinelli risulta privo di legittimazione attiva con riferimento alla predetta linea, con conseguente inammissibilità di tutte le doglianze ad essa riferite.

Ciò premesso, si formuleranno alcune considerazioni nel merito della pretesa mancanza di copertura mobile in relazione al numero mobile XXXXXX2663, intestato al Sig. Martinelli, con

conseguente discontinua fruizione anche del collegamento dati attivo, per cui si richiedono gli indennizzi come da delibera. Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, a tratti contraddittorie, atteso che si prospetta il preteso diritto all'indennizzo tanto per ritardata attivazione quanto per malfunzionamento del servizio, nonostante l'una ipotesi escluda l'altra, anche e soprattutto alla luce della rappresentazione dei fatti fornita, secondo cui "a tuttora la TIM non risolve il problema IN MANIERA DEFINITIVA" (v. istanza di definizione).

A dispetto di quanto asserito da controparte, nessuna contestazione/segnalazione è stata effettuata dal Sig. Martinelli a TIM nelle due settimane antecedenti il deposito dell'istanza di definizione – 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 inoltrato numerosi reclami ed effettuato ripetute chiamate giornaliere ma senza indicare né la data né i riferimenti del singolo reclamo telefonico né la zona dove riscontrava il disservizio in parola, che si assume essere quella di residenza, sebbene trattandosi di utenza mobile non v'è alcuna certezza al riguardo.

Sul punto, si rammenta che, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore, allegando copia (se scritto) ovvero indicando la data e il numero identificativo dello stesso (se orale), non essendo all'uopo sufficiente un'indicazione generica priva di "oggettivi elementi anche temporali, in ordine alle effettive segnalazioni del problema" (cfr. ex multis, delibera DL/209/15/CRL/UD del Corecom Lazio, nonché delibera DL/208/15/CRL del medesimo Corecom, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta").

Infine, a tutto voler concedere, occorre precisare 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 (v. in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto") e nessuna segnalazione – scritta oppure telefonica - è presente all'interno dei sistemi informativi di TIM. Nel caso che ci occupa è tuttavia verosimile che, anziché ascrivibile ad un guasto, la discontinuità del collegamento sia dovuta alla copertura di rete.

Il rapporto di fornitura su utenza mobile, inclusivo sia della prestazione lato fonia che di quella lato dati, è regolato dall'art. 2 delle Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di TIM secondo cui l'accesso al servizio e, quindi, il servizio medesimo, va utilizzato "esclusivamente

in mobilità nei limiti della capacità della 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 preso completa visione prima della stipula del Contratto." TIM può variare la copertura territoriale, che "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, TI s'impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento" (Doc. 2). Dello stesso avviso è stato peraltro il Corecom Lazio che, con una delibera dell'8 febbraio 2016 (Doc. 3), ha espresso posizione sul tema della copertura della rete mobile e delle eventuali responsabilità dell'operatore: "come pure avallato da giurisprudenza Agcom (cfr. Delibera n. 92/15)": "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", seguito più di recente dal Corecom Toscana con delibera n. 17 del 6 marzo 2017 (conforme, ex multis, Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

Peraltro, nel caso del Sig. Martinelli, lo stato della copertura radiomobile è visibile nella mappatura prodotta, in cui il reticolo giallo indica la copertura fluttuante ed il reticolo grigio indica l'assenza di copertura, pertanto la zona risulta parzialmente servita dal 4G, ferma restando l'assenza di obbligo di risultato da parte di TIM.

Da ultimo, proprio con riferimento alla numerazione oggetto di controversia, codesto Corecom ha accolto la richiesta di provvedimento d'urgenza per la riattivazione in data 26 luglio 2017 ma, successivamente all'esito di tale lavorazione, nessun'altra segnalazione risulta in carico all'operatore sicchè l'utenza de qua deve ritenersi, fino a prova contraria, pienamente funzionante.

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

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si accoglie l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore convenuto relativamente alla carenza di legittimazione attiva dell'istante con riferimento alla linea mobile n. XXXXXXXX5612.

Come, infatti dimostrato da Telecom e successivamente ammesso dall'istante nelle memorie difensive, trattasi di linea mobile intestata ad altro soggetto.

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

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: chiede pertanto l'indennizzo per discontinuo malfunzionamento dal 03/07/2017 al 12/10/2018 data di deposito dell'istanza di definizione. 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 simili (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 allorché 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 della linea 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. 6, comma 2 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS, pari ad euro 1.302,00 (milletrecenntodue/00) computato dal 04/08/2017 (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 12/10/2018 (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 dal Sig. XXX Martinelli, 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:

- **1.302,00 € (milletrecentodue/00)** secondo quanto disposto dall'art. 6, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le ragioni sopra evidenziate;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, lì 28 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE

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.