

**DELIBERA N. 47/ 17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX S.R.L / TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 97/17)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 4 agosto 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla XXX s.r.l. presentata in data 20/03/2017, acquisita in pari data al prot. n. 7159, nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il malfunzionamento del servizio sulle numerazioni mobili e l'asserita illegittima fatturazione di importi derivanti da servizi non richiesti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato:

- di aver sottoscritto un contratto con Telecom in data 16/03/2015. Sin dall'attivazione sono stati registrati problemi di funzionamento delle 123 sim, opportunamente segnalati al servizio clienti e mai risolti, tanto che l'istante è stato costretto a recedere dal contratto;
- di aver più volte svolto riunioni con i tecnici Telecom al fine di porre rimedio ai segnalati malfunzionamenti, che tuttavia non hanno sortito nessun effetto;
- di aver ricevuto una proposta da parte di Telecom per la realizzazione della copertura indoor a proprie spese che tuttavia non è stata reputata valida in quanto prevedeva l'accollo della responsabilità per la sicurezza durante l'installazione della copertura da parte dei tecnici;
- di aver riscontrato l'attivazione di ben n° 56 servizi opzionali attivi sulle 123 SIM, nonché i corrispondenti illegittimi addebiti sulle fatture emesse;

**In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**

- i. Rimborso dei costi di recesso addebitati nella fattura n° 7X02475844 di euro 3.673,83;
- ii. Indennizzi per malfunzionamento delle utenze mobili e per l'attivazione di servizi non richiesti di cui rispettivamente agli artt. 5, 8 e 12 del Regolamento Indennizzi pari a complessivi euro 8.000,00.

Allega: contratto sottoscritto, proposta da parte di Telecom di realizzazione copertura indoor, non accettazione della stessa e copia segnalazioni trasmesse via e-mail.

**2. La posizione di Telecom**

Nel merito, Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Nulla di quanto lamentato dall'istante è supportato da documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Relativamente al lamentato disservizio sulle linee mobili, nel richiamarsi alle Condizioni Generali di abbonamento ai servizi mobili il gestore precisa che l'art. 2 prevede che l'accesso del servizio va utilizzato *“esclusivamente in mobilità nei limiti della capacità delle 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 presa completa visione prima della stipula del contratto”*.

Inoltre fa presente che la copertura territoriale può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici, specificando di impegnarsi a garantire la disponibilità del

servizio entro i limiti di copertura, non potendo garantire 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 garantire che lo stesso sia accessibile al cliente in uno specifico momento.

Richiama sul punto la posizione del Corecom Lazio (cfr. delibera dell'8 febbraio 2016) e dell'Agcom (cfr. delibera n° 92/15) sul tema della copertura di rete mobile e delle eventuali responsabilità dell'operatore: *“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”*.

Relativamente alla fattura contrassegnata con il n° 7X022475844, rileva che il pagamento della stessa è stato dilazionato previo accordo intervenuto con la parte istante (cfr. lettera del 13/07/2016 allegata al formulario GU14), secondo le necessità della stessa, pertanto non si comprende il motivo per cui se ne chiede il rimborso. Pur ammettendo infatti la scarsità del collegamento fornito, ciò non esime il cliente finale dalla corresponsione delle somme richieste. Più specificatamente evidenzia che gli addebiti in essa contenuti, relativi al corrispettivo di cessazione linee con pack ed il corrispettivo per recesso servizi opzionali, sono corretti: il contratto in essere tra le parti prevede infatti sia l'applicazione di un rimborso delle penali addebitate dall'OLO donating, per effetto della migrazione in Telecom, purché il rapporto contrattuale abbia una durata minima di 24 mesi a decorrere dalla data di attivazione. Quindi, nel caso di cessazione anticipata del contratto, all'utente finale è addebitato, oltre ad eventuali ulteriori rimborsi di promozione, sconti o bonus previsti dal profilo tariffario sottoscritto, un ammontare pari ad euro 41,67 per ogni linea cessata anticipatamente per i costi sostenuti da Telecom per l'erogazione del rimborso. Al profilo commerciale “rimborso Penali MNP” si abbina il profilo “Rilancio” che prevede una sorta di raddoppio degli importi cessazione, come previsto dalle condizioni generali di contratto *“in caso di recesso/cessazione dell'offerta prima della scadenza del 24° mese, Telecom applicherà per ciascuna utenza cessata un corrispettivo di euro 83,33 IVA esclusa”*.

La decisione adottata dalla società istante di risolvere anzitempo il contratto (maggio 2016) per asserite generiche problematiche affliggenti il servizio di telefonia, ha quindi determinato l'automatico addebito degli importi sopra descritti, che ben lungi dal potersi considerare a titolo di servizi non richiesti, sono quindi pienamente dovuti perché conformi alle condizioni generali di contratto.

A conferma di ciò si richiama la giurisprudenza costante (consiglio di stato n° 1442/2010) e la prassi dei Corecom (ex multis delibera Corecom Piemonte n° 27/2014) che sono costanti nel ritenere che, nel caso di cessazione anticipata di contratti che prevedono offerte promozionali subordinate ad una durata minima, gli operatori hanno

diritto di recuperare l'importo non pagato dal cliente per le promozioni/sconti di cui abbia medio tempo goduto.

Si precisa altresì che l'istante, in merito alla pretesa errata fatturazione, non ha mai reclamato né inviato segnalazioni al riguardo.

Non si ritiene inoltre valida l'eccezione "*inadimplenti non est adimplendum*" sollevata da parte avversa, secondo cui l'obbligazione pecuniaria verrebbe meno a fronte di un servizio di cui non ha asseritamente fruito, in quanto la fornitura è stata sempre regolare né viene fornita prova in senso contrario, nonostante la deduzione generica ed apodittica relativa ad una pretesa scarsità di segnale.

Allega: condizioni generali di contratto, contratto sottoscritto, deliberazione del Corecom Lazio.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante il malfunzionamento del servizio sulle numerazioni mobili e l'asserita illegittima fatturazione di importi derivanti da servizi non richiesti.

Dall'esame della documentazione in atti, si evince che l'asserito malfunzionamento del servizio afferente le numerazioni mobili debba essere più correttamente inquadrato nella scarsa copertura di rete e non in un guasto della rete medesima. Ciò si ricava anche dalla lettura della comunicazione effettuate via mail dall'istante a Telecom, proprio in merito alla mancata copertura della rete in alcune zone tra le quali all'interno dello stesso stabilimento di XXX.

A tal proposito, 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 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.

Tra l'altro nel caso di specie l'operatore convenuto ha comunque proposto a proprie spese una soluzione alternativa attraverso la costituzione di una copertura indoor per migliorare la ricezione del segnale, che tuttavia, non è stata accettata dall'istante.

Ne consegue che, alla luce di quanto precede, 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.

Pertanto, poiché a seguito della disdetta del contratto, sono stati addebitati i costi per recesso anticipato, Telecom dovrà provvedere alla restituzione di quanto illegittimamente incassato a tale titolo relativamente alle sim mobili, di cui alla fattura 7X02475844.

Quanto all'asserita illegittima fatturazione di importi derivanti da servizi non richiesti, non si ritiene accoglibile la richiesta del riconoscimento del relativo indennizzo, atteso che l'istante nulla ha circostanziato al riguardo, con ciò non permettendo in nessun modo di poter verificare la corrispondenza degli addebiti con quanto prescritto dal contratto.

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 (cinquanta/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Società XXX r.l. nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società **Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, nonché a rimborsare la fattura n° 7X02475844 contenenti gli addebiti di recesso anticipato, per le ragioni sopra evidenziate.

3. La società **Telecom Italia s.p.a.** è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 4 agosto 2017

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

**IL PRESIDENTE**

*F.to 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.