

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

DELIBERA N. 58/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX RICCI/H3G s.p.a.
(RIF. PROC. GU14 N° 158/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 26/09/2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	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 dal Sig. XXX Ricci in data 18/05/2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 13588;

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta nei confronti di Telecom Italia S.p.A. il malfunzionamento dei servizi connessi ai due numeri mobili 391/182XXX, 334/803XXX e 339/376XXX nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue.

A partire dal giorno 15/01/2017 e fino al 22/02/2017 per un periodo di 38 gg. ha subito la improvvisa e totale interruzione dei servizi collegati alle proprie numerazioni mobili per la mancanza di copertura del segnale H3G, con la conseguenza di non poter usufruire del pocket cube.

Nonostante le numerose segnalazioni effettuate al servizio clienti ed una tramite fax in data 28/02/2017, il problema non è stato risolto, né l'operatore ha fornito il debito riscontro alle segnalazioni trasmesse.

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

- i. Indennizzi per sospensione/interruzione del traffico dati dal 15/01/2017 al 22/02/2017 pari ad euro 190,00;
- ii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00;
- iii. Indennizzo per l'irregolare erogazione del servizio dati dal 15/01/2017 al 22/02/2017 pari ad euro 190,00;
- iv. Rimborso di tutti gli importi fatturati in cui il servizio non è stato correttamente erogato per un totale di euro 28,00;.

Allega alla propria istanza: documento di identità.

2. La posizione dell'operatore

Le pretese attoree sono completamente infondate sia in fatto che in diritto anche in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato. Costituisce, infatti, fatto notorio e in ogni caso prescritto nelle condizioni generali di contratto e nella carta dei servizi, nonché nelle proposte contrattuali, la circostanza che il gestore assicura una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura, che oggi anche attraverso l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati risulta essere utopia.

La copertura territoriale può subire, infatti, variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici, pertanto, 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 dell'Agcom espressa nella deliberazione n° 69/16/CIR del 10/06/2016 dove ha espressamente indicato che 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. 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 dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondente ai 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 sopra le richieste si rilevano prive di fondamento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo trasmesso via fax in data 28/02/2017, si rappresenta che tale reclamo non risulta in alcun modo pervenuto, né risulta essere stato allegato all'istanza di definizione a fondamento dell'asserita richiesta di indennizzo.

Allega alla propria memoria:

1. Piani tariffari;
2. Print stato sim;
3. Dettaglio Traffico;
4. Delibera Agcom 69/16/CIR.

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.

L'istante lamenta un disservizio sulle linee mobile in particolare verificatosi nel periodo che va dal 15/01/2017 al 22/02/2017, per n° 38 gg. e dovuto alla mancata copertura del segnale H3G; chiede pertanto il riconoscimento di un indennizzo per l'asserita interruzione del servizio, nonché per la mancata risposta ai reclami.

Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla 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 da parte dell'operatore telefonico 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 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 si evince anche dal tabulato di traffico prodotto dall'operatore convenuto che evidenzia comunque l'utilizzo regolare del servizio di tutte e tre le sim, in particolare

nel periodo di disservizio lamentato, 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 effettuando port out verso altro operatore.

Per le medesime ragioni non può essere accolta la richiesta volta al rimborso delle somme pagate riferite alle fatture emesse in tale periodo.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo nei confronti dell'operatore convenuto, deve rilevarsi che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti ad H3G. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, infatti, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere all'operatore ed al Corecom adito il loro riscontro. Si ritiene, pertanto, che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

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

DELIBERA

Articolo 1

Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Ricci nei confronti della società H3G, per le motivazioni espresse in premessa;

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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 26/09 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.