

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

DELIBERA N. 9/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX LUPIANI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 171/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 1 febbraio 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.ra XXX Lupiani in data 28 giugno 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 14407;

VISTO il verbale relativo all'udienza di discussione tenutasi in data 22/09/2016 nel quale le parti, riportandosi ai propri scritti difensivi e confermando le proprie richieste ivi contenute hanno ritenuto di rimettersi al Corecom adito ai fini dell'emanazione del provvedimento di definizione;

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 333/639XXX e n. 331/322XXX nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, sia nell'istanza introduttiva del procedimento che nei propri scritti difensivi ed anche nel corso dell'udienza del 22/09/2016 ha dichiarato quanto segue.

Nei mesi di aprile e maggio 2015 reclamava "ininterrottamente" a mezzo call center la improvvisa e totale assenza di linea per entrambe le numerazioni, asserendo di essere stata isolata "per più di 50 giorni". Solo a giugno la funzionalità delle linee veniva ripristinata, ricevendo un irrisorio accredito di euro 10,00, nonostante i costi fissi di abbonamento sostenuti fossero di gran lunga superiori (euro 10,00 mensili per ogni sim, totale spesa sostenuta durante il periodo di disservizio euro 40,00).

Tuttavia il problema si ripresentava anche successivamente e, nonostante i continui reclami trasmessi, il disservizio perdurava. L'istante precisa che tale disservizio si è protratto dall'aprile 2015 ad oggi, con momenti di alternanza tra isolamento e ripristino delle linee. A seguito dei continui reclami Telecom consigliava di effettuare il test di funzionamento della sim. Infatti, dopo l'ennesimo reclamo del 05/04/2016 nel quale veniva segnalato un isolamento totale nei giorni del 26 e 27 marzo, l'operatore suggeriva l'espletamento del test. Tale verifica veniva effettuata, cosicché comunicava all'operatore l'esito, tramite sms: "*la mia sim funziona, ho riscontrato che altri utenti hanno avuto lo stesso problema*". Precisava nella memoria difensiva a proposito del test di "*non aver rilevato alcuna anomalia nella SIM ma solo ed esclusivamente sulla copertura di rete in zona, e che altri e numerosi utenti Telecom hanno registrato le stesse anomalie con isolamento continuo e periodico*".

Ritiene che la responsabilità dei suddetti disservizi sia completamente imputabile a Telecom, rea di non aver dialogato con l'istante e per non aver in nessun modo dimostrato di aver provveduto al ripristino dei disservizi lamentati

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

- i. Riattivazione effettiva ed immediata dei servizi perfettamente funzionanti;
- ii. Indennizzi per sospensione/interruzione servizi pari ad euro 2.000,00, per n° 50 gg. per il periodo aprile-maggio 2015, per n° 30 gg. per il periodo giugno 2015 ed infine per n° 365 gg. per il periodo luglio 2015 – luglio 2016;
- iii. Indennizzi per mancata risposta ai reclami dal 2015 al 2016 pari ad euro 300,00;
- iv. Rimborso costi sostenuti e non dovuti, pari ad euro 300,00;
- v. Rimborso costi spese procedura, pari ad euro 250,00.

Allega alla propria istanza: copia delle segnalazioni/reclami inoltrati al 119 tramite sms di TIM del 01/06/2015, del 23/06/2015 e del 05/04/2016 con relativa risposta dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

Nella ricostruzione dei fatti Telecom afferma che l'istante asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito. 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 Telecom aggiunge 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”*.

Nel caso di specie la sig.ra Lupiani, come da essa stessa affermato negli SMS prodotti in atti, era ben consapevole del fatto che l'area era attinta da disservizi, attesa peraltro la posizione orografica di Castellafiume, luogo di residenza dell'istante, situato in una zona di montagna in cui non è sempre possibile garantire la continuità del collegamento.

L'istante nei propri scritti difensivi ribadisce l'esistenza di un presunto diffuso malfunzionamento, contraddicendosi, laddove, nella memoria integrativa afferma: *“...l'istante comunica di non aver rilevato alcuna anomalia nella sim ma solo ed esclusivamente sulla copertura di rete in zona, sia che altri e numerosi utenti Telecom registrano le stesse anomalie con isolamento di rete continuata e periodica”*.

In tal caso, il Corecom Lazio, nella richiamata delibera, considerando il grado di consapevolezza del disservizio da parte dell'utente, tale che *“avrebbe dovuto indurre un utente*

medio, con ordinarie esigenze di consumo, a rivolgersi ad altro operatore in grado di fornire un servizio più efficiente, se non nell'immediato, almeno nei sei mesi successivi” ha ritenuto applicabile, stante, di contro, la protratta inerzia del medesimo che si limitava a reiterare i reclami pur conoscendo l'entità del disservizio, l'art. 1227 Cod, Civ., con conseguente decurtazione del 50% delle somme spettantigli a titolo di indennizzo.

Da quanto precede Telecom non riconosce le contestazioni sollevate dall'istante in relazione al disservizio subito sulle numerazioni 333.639XXX e n. 331.322XXX, né tantomeno reputa fondata la richiesta del riconoscimento di un indennizzo per l'asserita mancata risposta ai reclami che, per quanto di propria conoscenza, ammontano a due, entrambi riscontrati tramite sms dal servizio clienti 119, risposte, tra l'altro prodotte dall'istante medesimo.

Evidenzia, inoltre, come il disservizio asserito dall'istante non si è protratto per 50 giorni in quanto, in sede di conciliazione, l'istante ha rappresentato che le utenze al più sono state disservite per un paio di giorni; oltretutto, dalle verifiche svolte internamente è stato possibile accertare che la linea 331.322XXX non è stata proprio utilizzata nel periodo interessato perché il terminale non è stato acceso, nonostante non sia possibile più produrre i tabulati telefonici in quanto i dati del traffico vengono conservati ex art. 123 del codice privacy per un periodo non superiore a sei mesi.

Chiede altresì il rigetto della domanda relativa al riconoscimento delle spese di procedura in quanto generica e non dimostrata.

Allega alla propria memoria:

1. Copia delle Condizioni Generali di Abbonamento ai servizi mobili.
2. Delibera Corecom Lazio dell'8 febbraio 2016.

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 lamenta un disservizio sulle linee mobile in particolare verificatosi nei periodi aprile-maggio 2015, per n° 50 gg., nel periodo giugno 2015, per n° 30 gg. e per il periodo luglio 2015 - luglio 2016 per un totale di n° 365 gg. Chiede, pertanto, la completa riattivazione delle linee e un indennizzo pari ad euro 2.000,00.

Quanto alla prima richiesta la stessa non può essere accolta; in particolare, si richiama quanto previsto dall'art. 19, comma 4, del “Regolamento” e dal punto III.5.1. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, cioè che: “L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi e/o storni di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.”. In forza di tale previsione, si ritiene di rigettare la richiesta in esame in quanto avente ad oggetto la condanna ad un facere, esclusa dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia.

Relativamente al dedotto malfunzionamento, l'istante produce la seguente documentazione: SMS dell'01/06/2015 trasmesso dall'operatore, nel quale gli veniva comunicato l'accredito di euro

10,00; SMS trasmesso dall'operatore del 23/06/2015 nel quale veniva invitato a contattare il servizio Tim 119; SMS dell'istante del 05/04/2016 nel quale lo stesso lamentava l'isolamento completo nelle giornate del 26 e 27 marzo 2016 e chiedeva un intervento in quanto nella sua zona di residenza tali disservizi si verificavano frequentemente, come già accaduto nell'anno precedente, nel periodo aprile-maggio; risposta da parte di Telecom tramite SMS del 05/04/2016 nella quale si comunica di aver preso in carico la richiesta; SMS di Telecom del 23/05/2016 nel quale si invita l'istante a fare un test per la verifica della SIM; SMS dell'istante, presumibilmente della stessa data, nel quale si dichiara che la SIM funziona e che altri utenti residenti nella zona di Castellafiume registrano gli stessi problemi.

In data 19/04/2016 l'istante presentava presso il Corecom scrivente istanza di conciliazione e di richiesta di provvedimento temporaneo, quest'ultimo conclusosi in data 30/04/2016 con una comunicazione di chiusura del procedimento, attesa la verificata funzionalità dei servizi. Infatti in data 27/04/2016 il Corecom provvedeva a verificare quanto dichiarato dall'operatore in merito al corretto funzionamento delle sim, contattando direttamente l'istante che confermava la piena funzionalità del servizio.

Relativamente al dedotto malfunzionamento riferito al periodo aprile - giugno 2015, dall'esame della documentazione in atti ed in particolare del testo degli SMS depositati dall'istante si evince che il disagio lamentato sia da collocare in un discontinuo malfunzionamento del servizio, piuttosto che in un totale malfunzionamento tout court. Sul punto l'operatore si è limitato a richiamare la propria carta dei servizi affermando che il caso di specie sia, invece, da ricondurre nella carenza di copertura di rete rispetto alla quale è tenuto a garantire la continuità del servizio ma non può garantire, trattandosi di linee mobili, che il servizio sia accessibile in uno specifico momento.

Da quanto sopra si ritiene che Telecom non abbia dato prova del corretto funzionamento del servizio né in sede di risposta alle segnalazioni effettuate dall'istante abbia effettivamente spiegato allo stesso le ragioni di eventuali disservizi dovuti alla non totale copertura di rete. Tuttavia, si deve precisare che le segnalazioni prodotte fanno riferimento solo al periodo di giugno 2015, mentre per il periodo aprile - maggio nessun reclamo risulta essere stato prodotto. Da quanto precisato ne deriva che Telecom deve essere ritenuta responsabile per il discontinuo funzionamento del servizio solo per il periodo di giugno 2015, durato circa 30 gg., come peraltro dichiarato dall'istante ed è pertanto tenuta a riconoscere allo stesso un indennizzo per discontinuo funzionamento del servizio, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, commi 2 e 3, per un totale di euro 75,00 (30 gg. * 2,50, euro pro die)

Relativamente all'ulteriore periodo luglio 2015 – luglio 2016 di asserito disservizio per un totale di n° 365 gg., si precisa che da luglio 2015 ad aprile 2016 nessun reclamo risulta agli atti prodotto, come anche per il periodo successivo maggio-luglio 2016 (peraltro, periodo successivo al deposito dell'istanza di conciliazione avvenuta in data 19/04/2016 e, quindi, ultroneo rispetto alle contestazioni sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione, in violazione dell'art. 14, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera Agcom 173/07/CONS).

Da quanto osservato ne deriva, pertanto, che la domanda volta al riconoscimento dell'indennizzo deve intendersi parimenti rigettata. A tal proposito, si richiama il consolidato orientamento dell'Autorità in materia (cfr. delibera AGCOM n. 69/11/CIR), in base al quale "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo, allorquando, venga segnalato da parte del cliente.

Quanto all'aprile 2016, preme evidenziare che l'istante tramite il test effettuato ma, anche, attraverso la procedura d'urgenza attivata presso il Corecom, viene a conoscenza che il disservizio lamentato non attiene alla funzionalità delle sim ma, piuttosto, alla scarsa copertura di rete presente nel bacino orografico di Castellafiume, come, peraltro dall'istante medesimo riconosciuto nel testo dell'SMS del 05/04/2016. Una tale contezza, unita all'ordinaria esigenza che è tipica del consumatore/fruttore medio di beni e servizi, avrebbe dovuto indurlo a rivolgersi ad altro gestore in grado di fornire un servizio più efficiente, cosa che, come si desume dagli scritti difensivi, non è avvenuta.

Da ciò 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 effettuando port out verso altro operatore.

In relazione alla richiesta di riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta dei reclami nei confronti dell'operatore, si ritiene la stessa meritevole di accoglimento e ciò in ragione del fatto che sebbene in atti siano presenti risposte da parte dell'operatore ai reclami dell'utente, queste sono, tuttavia, da ritenersi generiche e non esaustive, in merito, in particolare, alla necessità di rendere edotto sin da subito lo stesso della scarsa copertura di rete nella zona di residenza, tale da consentire all'istante la possibilità di scegliere altro operatore, oppure di rimanere in Telecom. Pertanto, poiché dalla documentazione acquisita non risulta nessuna comunicazione in tal senso, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo massimo di euro 300,00, ai sensi dell'art. 11 della Delibera Agcom 73/11/CONS.

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) considerato gli atti difensivi prodotti e 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 Sig.ra XXX Lupiani, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

1. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00** (euro cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi di legge:

- **Euro 300,00** (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi di quanto disposto dall'art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per le ragioni esplicitate in epigrafe.
- **Euro 75,00** (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per il discontinuo funzionamento del servizio per il periodo giugno 2015, ai sensi di quanto disposto dall'art. 5, commi 2 e 3 del Regolamento indennizzi, per le ragioni esplicitate in epigrafe.

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, altresì, a far salva la possibilità per l'utente, qualora lo stesso decidesse di migrare verso altro operatore, di recedere dal contratto senza oneri e spese a proprio carico;

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom 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.

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, 1 febbraio 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.