

DELIBERA N. 45 - 2021

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/293085/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 19/11/2021;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Vista la delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 17/06/2020 acquisita con protocollo n. 0259404 del 17/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nell'atto introduttivo, in merito al contratto n. XXX, rappresenta quanto segue: "Reclamiamo e chiediamo immediato intervento in merito al pessimo funzionamento delle nostre utenze. Le sim infatti presentano evidenti problemi di ricezione e ricevono spesso messaggi "Ti ho cercato" sebbene le sim abbiano segnale. Di seguito alcuni esempi di giorni e orari in cui questo problema è stato riscontrato: XXX - 28 agosto ore 12 XXX - 28 agosto ore 14.15 XXX - 28 agosto ore 9; 21 agosto ore 9.11; 22 agosto ripetuto durante la giornata; 28 agosto ore 14.30; 29 agosto ore 14.30; 6 settembre ore 9.43 XXX - 23 agosto ore 15; 28 agosto ore 10.05; 12 settembre ore 11.56; 11 settembre ore 17.57; 13 settembre ore 08.52 XXX - 22 agosto ripetuto durante la mattinata E questi sono solo alcuni esempi presi in maniera casuale di alcune nostre utenze, ma ciò si ripete costantemente su differenti numerazioni. Questo sta creando numerosi disagi.". Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) storno dell'insoluto; 2) rimborso di € 1.000,00, in conseguenza del danno arrecato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta: "Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. In primo luogo è bene evidenziare come TIM abbia effettuato le dovute verifiche dalle quali non è risultata alcuna problematica di copertura di rete. Comunque sia, è importante precisare come, anche nel denegato e non creduto caso vi sia stato qualche tipo di malfunzionamento, questo non sarebbe comunque imputabile a TIM SpA, come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi Mobili [...]. L'assenza di responsabilità in capo a Tim in merito ad eventuali problematiche relative al segnale di rete mobile è stata più volte ribadita anche da Agcom e dai Corecom Nazionali, vedasi, *ex multis*, la Delibera n.°11 bis / 2017 emessa dal Corecom Sicilia. Fatta salva l'assenza di responsabilità in capo a TIM per quanto sopra illustrato, occorre evidenziare come eventuali problematiche di tale natura potrebbero essere legate al fatto che l'utente, sulle linee indicate sul formulario, ha attivo il servizio

di trasferimento di chiamata o l'avviso di chiamata [...]. Alla luce di quanto esposto e dedotto, è palese la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. In conclusione si precisa come ad oggi l'istante abbia maturato un insoluto pari ad € 12.187,13, costituito dalle fatture che si producono, che dovrà essere integralmente saldato”.

L'istante, nelle repliche, scrive: “per quanto neghiate il problema, gli screenshot degli sms ripetutamente ricevuti su nostre numerazioni sono la prova chiara che il problema è esistito e che siamo stati costretti a rivolgerci presso altro operatore. Se le sim avessero funzionato normalmente, non avremmo avuto ragioni per cambiare operatore”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile. Si precisa che la domanda *sub* 2) viene reinterpretata quale richiesta di indennizzo, coerentemente a quanto previsto dal punto III.1.3 delle *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche* approvate con delibera 276/13/CONS.

Nel merito

L'utente lamenta che le sim mobili oggetto del contratto XXX, e in particolare le numero XXX, XXX, XXX, XXX e XXX, hanno avuto problemi di ricezione pur in presenza di segnale. Agli atti vengono allegati alcuni screenshot di apparati mobili che riportano messaggi del servizio “Lo Sai” di Tim (che com'è noto informa l'utente sulle chiamate ricevute mentre l'apparato è spento, non raggiungibile ovvero quando si è impegnati in altra conversazione e negli altri casi in cui non è stato possibile essere contattati), nonché un reclamo del 17/9/2019 (reperibile nel fascicolo UG 177093 e acquisito ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento). Per tale motivo richiede lo storno dell'insoluto e la somma di € 1.000,00.

In relazione al servizio di telefonia mobile, occorre fare riferimento all'art. 2.3 delle *Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi Mobili di Tim* che prevede: “La copertura territoriale del Servizio 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, TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento”.

Inoltre, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, per la fattispecie in esame occorre fare riferimento alla 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 e internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della assenza o 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 gli operatori assicurano e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura.

Alla luce di quanto descritto e tenuto conto che in atti non vi è prova che i fatti lamentati dipendano da circostanze differenti dalla assenza/debolezza del segnale, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il disservizio lamentato, rimanendo invece in capo al cliente, come da indicazioni dell'Autorità, la facoltà di recedere dal contratto senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue dei terminali. Ne consegue che l'operatore sarà tenuto allo storno dell'insoluto limitatamente agli eventuali costi di recesso che siano stati addebitati successivamente al reclamo del 17/9/2019.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, la società Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- stornare gli eventuali costi di recesso addebitati successivamente all'invio del reclamo del 17/9/2019 ad eccezione delle eventuali rate residue degli apparati.

Respinge la richiesta di indennizzo.

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.

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.

Torino, 19/11/2021

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis