



Determinazione 16/2015

Definizione della controversia De Lorenzi XXX/Telecom Italia S.p.A.

## IL DIRIGENTE

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 18 dicembre 2013, con cui il sig. De Lorenzi XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 19 dicembre 2013 e del 6 febbraio 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 27 febbraio 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 27 febbraio 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 18 dicembre 2013, il sig. XXX De Lorenzi ha chiesto di dirimere la controversia con Telecom Italia s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons,

*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

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

Il sig. De Lorenzi, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato:

- Di avere aderito alla proposta contrattuale prospettata da Telecom nel mese di febbraio 2013 avente ad oggetto servizi di telefonia mobile, abbinati a un contratto di acquisto di apparato (modello i.Phone 5) a rate mensili e, con portabilità dell'utenza XXX dal precedente gestore Vodafone Omnitel,
- Il segnale di ricezione della SIM corrispondente al XXX è stato sin da subito molto basso presso il suo indirizzo di residenza nonché nell'intera area circostante – estesa per circa 20 chilometri quadrati;
- Di avere appreso da un'addetta del *call center* di Telecom che presso l'indirizzo di residenza dell'utente non vi era in effetti copertura di rete;
- Di avere inoltrato in data 20 maggio 2013 raccomandata A/R, anticipata via fax, contenente la comunicazione di risoluzione del contratto per impossibilità di utilizzare i servizi di telefonia mobile erogati da Telecom per “segnale molto basso e 3G inesistente”;
- Di avere ricevuto la fattura n. C12020131000902243, emessa da Telecom l'8 agosto 2013, con causale “risoluzione per inadempimento offerta rateale del 6 marzo 2013” per l'importo di € 266,27, unitamente ad una comunicazione scritta da cui risulta quanto segue: “*a causa di un inadempimento contrattuale a Lei imputabile le inviamo l'allegata fattura con il saldo degli importi contrattualmente previsti da corrispondere a Telecom*”;
- Di avere subito, in data 18 agosto 2013, l'addebito della somma complessiva di € 516,27 sulla carta di credito, comprensiva della somma relativa a penali per recesso anticipato dal contratto e dell'importo delle rate residue per l'acquisto del terminale.

In base a tali premesse, mediante l'intervento del Co.Re.Com., l'utente ha chiesto il rimborso di € 250,00, quale differenza tra la somma dovuta per l'acquisto del terminale (i.Phone 5) e la somma addebitatagli su carta di credito, comprensiva anche delle penali per recesso anticipato.

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

Telecom, nella memoria e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- Il sig. De Lorenzi ha chiesto la portabilità dell'utenza mobile XXX da Vodafone a Telecom;
- Sul sito di ciascun operatore è presente la mappa della copertura del servizio per cui si ritiene che ciascun utente debba preventivamente – cioè prima dell'acquisto di servizi di telefonia mobile – accertarsi della presenza del segnale nell'area in cui intende utilizzare tali servizi;

- Inserendo il Comune di XXX sul sito di Telecom per la verifica della copertura di rete, risulta che XXX è un Comune con copertura GSM (quindi con protocollo per trasmissione dati GPRS ed EDGE) ma senza copertura UMTS;
- Telecom non può verificare, nel momento in cui un cliente decide di sottoscrivere un contratto, che la zona in cui il medesimo risiede sia coperta da segnale e da quale segnale;
- Nell'art. 2, comma 3, delle CGA di Telecom Italia relativamente ai servizi di telefonia mobile, si precisa che *“La copertura territoriale del servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente e in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. Telecom Italia si impegna 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, Telecom Italia si impegna a garantire la continuità del servizio ma non può garantire che il servizio sia accessibile al cliente in uno specifico momento”*;
- Peraltro, Telecom garantisce, come è ovvio, trattandosi di utenza mobile, *“il servizio in mobilità”*;
- Avendo l'utente sottoscritto un contratto che prevedeva penali in caso di recesso anticipato (il contratto aveva durata di 30 mesi), Telecom ha correttamente applicato le penali per recesso anticipato previste da piano tariffario scelto dall'utente, oltre alle rate residue per l'acquisto del terminale scelto in sede di adesione alla proposta contrattuale.

Tanto premesso, Telecom chiede il rigetto della domanda presentata dall'istante.

### **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.

Entrando nel merito della controversia, si ritiene che la domanda formulata dalla parte istante debba essere rigettata per i motivi di seguito esposti.

Va innanzi tutto precisato che la telefonia mobile nasce per garantire servizi telefonici *“in mobilità”*, consentendo a chi ne usufruisce di essere reperibile in movimento, in diversi luoghi geografici: in questo si differenzia dalla telefonia fissa e dal servizio internet adsl da postazione fissa, che intendono assicurare la fruizione dei servizi di telefonia e internet presso l'immobile in cui vengono installati.

Nel caso in esame, non può omettersi di rivelare che non vi è prova del fatto che l'utente abbia inviato all'operatore segnalazioni scritte circa l'asserito malfunzionamento del servizio di telefonia mobile per scarsità di segnale, non ponendo Telecom nella condizione di essere informata del disservizio e di eventualmente adoperarsi per la sua risoluzione; l'utente ha inoltrato comunicazione

di recesso dal contratto per inadempimento dell'operatore soltanto il 20 maggio 2013. Dunque, pur dichiarando di essersi immediatamente accorto della scarsità della copertura di rete (limitata solo al servizio in modalità UMTS), l'utente non ha comunque inteso esercitare, nell'immediatezza dell'attivazione del servizio, il diritto di recesso nei termini previsti dalla legge che avrebbe comportato l'annullamento del contratto senza addebito di spese.

Inoltre è evidente che per i servizi di telefonia gli utenti hanno la possibilità di verificare la copertura di rete nel loro Comune di interesse, atteso che gli operatori sono tenuti a pubblicare i dati di copertura sui loro siti internet. Nel merito, dalla documentazione acquisita risulta che nel Comune di XXX i servizi di telefonia mobile possono essere erogati in modalità GSM (GPRS e EDGE) e non in modalità UMTS; il che implica che i servizi di telefonia mobile comunque sono garantiti, seppur limitamento alle predette modalità.

Pertanto, in ordine alla domanda di rimborso di € 250,00 formulata dall'utente, si ritiene ragionevole disporre il rigetto, in quanto non vi sono i presupposti per affermare l'impossibilità di adempimento della prestazione dei servizi di telefonia mobile da parte dell'operatore, tale da fondare il diritto dell'utente di recedere dal contratto senza addebito di penali e conseguentemente di ottenere la restituzione/storno degli importi fatturati dal gestore a titolo di recesso anticipato.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato il rigetto delle richieste dell'istante e considerato il comportamento delle parti nel corso dell'intera procedura di definizione, si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

#### D E T E R M I N A

a definizione della controversia De Lorenzi/Telecom, di:

- rigettare la domanda formulata dal sig. XXX De Lorenzi;
- compensare tra le parti le spese di procedura.

Milano, 15 luglio 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre