

DELIBERA N. 21/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/685267/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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

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

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 10/06/2024 acquisita con protocollo n. 0161081 del 10/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta che: «Nella data indicata contattavo il call-center lamentando un disservizio al termine della conversazione mi veniva comunicato il numero del reclamo. L'operatrice che mi ha riferito che effettivamente c'era stato un problema, e che sarei stato contattato dall'ufficio competente. Alla mia richiesta non è mai seguito alcun riscontro dalla società». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memoria difensiva rappresenta quanto segue: " [...] La numerazione a cui è riferita l'odierna contestazione – 392*****33 In data 10/08/2021 veniva sottoscritto il contratto n. 15*****03, per l'attivazione di un Sim mobile prepagata 392*****33 che si concludeva regolarmente a sistema. In data 24/03/2023 parte istante richiedeva, presso un punto vendita, l'attivazione di un Terminale in vendita abbinata del valore di 89,90 (23 rate da 3,74 euro + rata finale da 3,88 euro). Entrambe le attivazioni non sono in contestazione (All. 1 Condizioni di contratto, contratto telefono incluso) Di seguito la schermata del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta: [...] ➤ In Rito Si richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa. Si fa presente che parte istante non indica i relativi dies a quo a ad quem dei presunti non accertati e non documentati disservizi, non indica la natura di tale disservizio (se inerente alla chiamate o alla navigazione internet, se trattasi di malfunzionamento discontinuo o completa interruzione del servizio, se inerente alle chiamate in uscita o in entrata) non allega reclami per i quali attualmente richiede un indennizzo né il numero della presunta segnalazione telefonica, inoltre, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento poiché il reclamo è risultato essere non validamente proposto da parte dell'utente in quanto mai pervenuto alla scrivente o prodotto, ovvero privo di fondamento. Si evidenzia che ex art. 6 Delibera 353/19 Cons. l'istanza è assolutamente generica. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali [...]. Mai alcuna contestazione scritta o reclamo telefonico è pervenuto alla Scrivente per segnalare un presunto non accertato e non documentato

disservizio tecnico in riferimento alla Sim prepagata 39*****33. L'istante reclama per la prima volta e mai prima di allora con l'UG/680325/2023 del 01/05/2024 un disservizio, di cui non indica la natura, a partire dal 02/08/2023 ovvero di 9 MESI PRIMA! [...]. L'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Si sottolinea, inoltre, che parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare tale presunto e non accertato disservizio!!!! [...]. All'atto della ricezione dell'istanza ex art. 3, la convenuta avviava le opportune verifiche, all'esito delle quali emergeva che alcuna segnalazione di disservizio voce e dati risultava presente sull'utenza 39*****33. Alcun disservizio era in corso sull'utenza oggetto del contendere né alcun disservizio di zona. Inoltre, risultava un regolare traffico effettuato dall'utenza oggetto del contendere. [...] Si deposita, a titolo esemplificativo e non esaustivo il dettaglio del traffico disponibile. (All 2. traffico). Si deposita il dettaglio del traffico, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per dimostrare il corretto funzionamento del servizio. È evidente che la scrivente convenuta non potrebbe in alcun modo recuperare l'eventuale traffico telefonico generato dalla linea in oggetto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 2003 n 196 come modificato dal D. Lgs. 101/2018). In data 03/06/2024 si concludeva il procedimento UG/680325/2024 con un verbale di esito negativo. [...] Appare doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate; si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Alcune prove sono state, altresì, fornite dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. [...] Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle condizioni generali di contratto, dalle carte servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind - la circostanza che oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. Difatti, appare importante la distinzione tra tali due tipi di servizi di somministrazione telefonica: con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, verso il versamento di un corrispettivo, si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate il gestore

sarà ritenuto responsabile; diversamente, 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 tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto, quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12 Dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale. Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Al riguardo si richiama l'attuale orientamento AGCom [...] con cui l'Autorità ha chiarito espressamente, con riferimento alla natura stessa del servizio di telefonia mobile, che il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura (Delibere AGCom n. 65/16/CIR; n. 69/16/CIR; n. 163/16/CIR) [...] Inoltre, si ribadisce che alcun reclamo scritto o telefonico è pervenuto alla scrivete, appare opportuno un richiamo a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore"; Si richiama la Determina AGCOM N. 21/22/DTC/CW "Alcun indennizzo per i disservizi relativi alla linea telefonica potrà essere riconosciuto in favore di parte istante, tenuto conto del fatto che non vi sono reclami volti a segnalare un malfunzionamento della linea telefonica, pertanto, alcuna responsabilità per mancata risoluzione del guasto può essere imputata a Unica." L'istante indica genericamente senza alcun riferimento o elemento probante a sostegno di quanto dichiarato: "nella data indicata contattavo il call-center lamentando un disservizio al termine della conversazione mi veniva comunicato il numero del reclamo" [...]. Nel caso di specie non solo alcuna segnalazione veniva fatta dal cliente ma anche alcun presunto disservizio era presente, infatti, risultava regolare traffico!!!! Giova ricordare l'art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi che al punto 4 statuisce "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". L'istante, infatti, chiede indennizzo non specificando alcunché e connotando in tal modo la configurazione di una lite temeraria

ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Alcun indennizzo per mancata risposta al reclamo è dovuto sia perché parte istante non ha allegato alcun reclamo al fascicolo documentale né ha fornito, in caso di reclamo telefonico, alcuna evidenza degli elementi essenziali per la loro tracciabilità, quali il codice identificativo dell'operatore, giorno e ora del reclamo. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può prescindere da un'analisi sul merito, come invece richiesto dall'istante, poiché l'indennizzo per mancata risposta ai reclami potrebbe non essere corrisposto se assorbito dall'indennizzo principale, se il reclamo è reiterato o se la contestazione è pretestuosa. Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. [...]. L'istante presenta una situazione amministrativa regolare [...]». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dichiara irricevibile, ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura (Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS) la memoria di replica prodotta dalla parte istante in data 19/10/2024, in quanto depositata oltre il termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 19/06/2024, con conseguente inutilizzabilità della stessa in sede istruttoria. Difatti, ai sensi del citato art. 16 del Regolamento di procedura "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica". Tanto premesso, alla luce delle risultanze istruttorie, la richiesta formulata da parte istante non può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate. L'istante, nel caso di specie, afferma di aver effettuato, in data 02/08/2023, un reclamo telefonico per lamentare un disservizio, evidenziando, altresì, di non aver ricevuto, in seguito, alcun riscontro dall'operatore. Di contro, parte convenuta deduce la mancata ricezione di reclami telefonici e/o scritti da parte dell'utente. Sul punto, si osserva che la richiesta in esame risulta generica e non congruamente documentata e circostanziata, in quanto l'istante non fornisce alcuna evidenza del codice identificativo dell'asserito reclamo telefonico. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Peraltro, in presenza di richieste inerenti indennizzi per la mancata risposta ai reclami, è onere dell'utente allegare copia

del reclamo inviato o quanto meno indicare, in maniera chiara e puntuale, gli elementi identificativi delle segnalazioni telefoniche.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può trovare accoglimento.
2. 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.
3. 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.

Bari, 27 febbraio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco