



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 163/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LANGONE / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 150/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 luglio 2016;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”;

VISTA l’istanza del sig. Langone, del 25 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica mobile n. 3208085xxx, ha lamentato il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile dal 16 luglio 2015 sino al deposito dell’istanza. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi depositati nonché nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato che, dal mese di luglio 2015 fino al deposito dell’istanza, ha riscontrato un malfunzionamento del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio di telefonia mobile sia voce che dati, segnalato tempestivamente mediante ripetuti contatti telefonici al servizio clienti nonché mediante l'invio di un reclamo scritto in data 11 settembre 2015, senza ricevere alcuna risposta.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria ha rappresentato che l'istante, titolare della SIM prepagata n. 3208085xxx, ha lamentato *“malfunzionamento del servizio voce e dati a partire dal 16 luglio 2015 e di aver più volte contattato il servizio clienti WIND senza ricevere alcuna risposta esaustiva”*. In via preliminare, Wind eccepisce l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per eventuale mancata risposta ai reclami, non trovando una corrispondenza nell'istanza UG presentata presso il Corecom. In ogni caso, dalle verifiche effettuate, è emerso che l'istante non si è mai premurato di contattare il servizio clienti per segnalare un presunto guasto nell'erogazione del servizio, a suo dire riscontrato a partire dal 16 luglio 2015. L'unico reclamo scritto è stato inviato in data 14 settembre 2015, a seguito del quale Wind, effettuati gli opportuni controlli, verificava che si era verificato un disservizio dal 16 al 18 luglio 2015 e dal 22 al 24 luglio 2015, quindi, alcun indennizzo risultava dovuto, essendo stato il suddetto malfunzionamento ripristinato nei tempi previsti dalla Carta Servizi. Per completezza di informazione, Wind ha depositato la risposta scritta al suddetto reclamo fornita all'avvocato il 15 settembre successivo. Da ulteriori controlli, Wind rilevava che poteva trattarsi di problemi di copertura *indoor* e che i test di funzionalità nel comune di Sala Consilina non avevano riscontrato anomalie particolari: le prove di chiamata sia fonia che dati, per entrambe le reti 2G e 3G, davano esito positivo. In ogni caso, si precisa che la sim n. 3208085xxx è tuttora attiva su rete WIND e si provvede a depositare traffico degli ultimi sei mesi dell'utenza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La controversia verte sul malfunzionamento del servizio di telefonia mobile che, da quanto descritto dall'istante, risulterebbe discontinuo nella propria zona di residenza, a causa di una cattiva ricezione del segnale 3G. Dalla documentazione depositata dall'operatore, è stato possibile rilevare che il disservizio ha riguardato il periodo 16 -18 luglio 2015 e 22 -24 luglio 2015. A tal proposito, 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 servizi, consente al titolare dell'utenza la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 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 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, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i) non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante in quanto lo stesso risulta risolto entro i termini previsti dalla Carta Servizi, ma all'istante è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii) deve essere accolta l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità ex articolo 14, comma 1, del Regolamento, sollevata dall'operatore circa la non corrispondenza delle richieste presentate nel formulario GU14 con quelle sottoposte al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione presentate nel formulario UG. La *ratio* del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni poiché le predette richieste non sono state oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata, non possono essere prese in considerazione in questa sede.

Per quanto sopra esposto, a fronte di quanto contestato dall'istante, non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Wind e pertanto non può essere accolta nemmeno la richiesta dell'istante di cui al punto iii) relativa al rimborso delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Langone nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Roma, 28 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi