



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 65/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS NOLA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. (GU14 n. 61/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 aprile 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 della sig.ra Nola del 26 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3402432xxx, ha lamentato il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile dal mese di giugno 2015 sino alla data di 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 giugno 2015 ha riscontrato un malfunzionamento del servizio di telefonia mobile sia voce che dati, segnalato tempestivamente mediante ripetuti contatti telefonici al



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio clienti nonché mediante l'invio di un reclamo scritto in data 7 ottobre 2015, senza ricevere alcuna risposta esaustiva.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 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: “[I]a convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso che l'istante prima di ottobre 2015 contattava il servizio clienti Wind unicamente per avere informazioni sulla copertura mobile una prima volta in data 28 luglio 2015 (Allegato 1) ed una seconda volta il successivo 24 settembre (Allegato 2). Solo in data 13 ottobre 2015, l'istante provvedeva a segnalare un malfunzionamento legato alla copertura mobile nella sua zona di residenza; la convenuta, effettuati gli opportuni controlli e verificata l'assenza di problemi nella zona, provvedeva prima il 21 ottobre e poi il successivo 27 ottobre a contattare la sig.ra Nola sul numero 3402432xxx, oggetto della presente controversia, spiegandole che il malfunzionamento da lei riscontrato poteva essere un disservizio indoor; l'ente tecnico, lamentando la sig.ra Nola il quella sede, altresì, un blocco delle schermate, spiegava all'istante l'impossibilità di poter risolvere problemi di natura hardware del dispositivo mobile (Allegato 3). Il successivo 5 novembre, la convenuta contattava nuovamente la cliente: durante la suddetta conversazione, durata circa 20 minuti, l'ente tecnico non riscontrava alcun disservizio, tuttavia, per migliorare la navigazione internet anche indoor provvedeva a far impostare all'istante la rete in solo 2G sul cellulare android migliorandone così il segnale anche all'interno dell'abitazione; la cliente, tuttavia, non si mostrava soddisfatta volendo un segnale 3G perfettamente funzionante anche all'interno dell'abitazione (Allegato 4).[...]"

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, emerge che il servizio clienti di Wind ha contattato la cliente al fine di effettuare verifiche tecniche in merito alla ricezione del segnale 3G, all'esito delle quali era emerso che all'interno della propria abitazione il segnale 3G era debole. Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

carta servizi, consente al titolare dell'utenza 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. 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. Inoltre, Wind nella propria pagina web relativa alle "Condizioni di servizio" relative al servizio internet da rete mobile, precisa che "[l]a velocità di navigazione effettiva è variabile e dipende da numerosi fattori, tra i quali: la tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto, l'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, il numero di richieste alla pagina web visitata, le caratteristiche del server nel quale la pagina è ospitata, il dispositivo con il quale si sta navigando, il sistema operativo e il browser utilizzato, il protocollo di comunicazione e il tipo di pagina richiesta".

Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale internet all'interno della propria abitazione, e non di un malfunzionamento del servizio internet di carattere generale, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando *port out* verso altro operatore, fermo restando l'obbligo in capo al cliente di corrispondere eventuali rate residue del terminale.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato tramite posta certificata, risulta superfluo anche soffermarsi sull'eccezione di improcedibilità sollevata dall'operatore nel corso dell'udienza di discussione in merito alla mancanza di tale richiesta in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, in quanto, in ogni caso, l'operatore mediante il deposito della documentazione allegata alla memoria difensiva, ha assolto l'onere di avere informato la cliente in ordine al disservizio lamentato, pertanto, ne consegue che alcun indennizzo potrà essere invocato 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

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

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, 7 aprile 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi