



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 75/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PILATI / WIND TRE S.P.A.
(GU14/2240/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 aprile 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA l’istanza della sig.ra Pilati, del 23 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica mobile n. 3496443xxx, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo “WIND Tre” o “Società”) il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

malfunzionamento della propria utenza mobile. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, da tempo sopporta presso la propria residenza di Sommacampagna (VR) la completa assenza di linea voce e dati, tanto da aver dovuto ricorrere, per supplire all'impossibilità di navigazione in internet con "3", al servizio ADSL di altro gestore. Solo ricorrendo al *roaming* sul segnale di altro gestore, il segnale voce leggermente migliorava, risultando, comunque, di pessima qualità, mentre la navigazione dati risultava molto lenta. Il reclamo del 1° agosto 2017 non veniva riscontrato;

b. in data 3 agosto 2017, per alcuni giorni, presso la sede lavorativa di Arbizzano di Negrar (VR), l'istante riscontrava che la rete "3", sia dati che voce, improvvisamente, e in più occasioni, durante ogni singola giornata, era assente, isolando telefonicamente la sig.ra Pilati. Veniva inviata una richiesta di informazioni e intervento risolutore, ma il gestore non rispondeva;

c. in data 25 agosto 2017, veniva nuovamente inviato un reclamo in cui si evidenziava che, da tempo, nella zona di Sommacampagna (VR) in cui abita la sig.ra Pilati sussiste problema di copertura rete "3" sia voce che dati (segnale debole e quasi sempre assente, con conseguente impossibilità di ricevere ed effettuare chiamate e di navigare in internet);

d. WIND Tre rispondeva tramite *app*, indicando operazioni tecniche che la signora avrebbe dovuto effettuare per tentare di risolvere il problema, ma ciò nonostante la problematica persisteva;

e. dal 21 al 29 agosto 2017, nonostante le operazioni effettuate presso la residenza *de qua*, risultavano completamente assenti sia il segnale voce che quello dati con gravi disagi sopportati dalla cliente;

f. in data 30 agosto 2017, WIND Tre, tramite SMS, inviava un *link* ove poter ottenere informazioni sulla richiesta inoltrata, ma l'indirizzo *web* riconduceva alle segnalazioni di altri utenti;

g. la situazione veniva parzialmente risolta in data 6 settembre 2017 relativamente alla linea dati ricorrendo a un apparecchio di altro gestore, mentre la linea voce risulta assente a partire dal 21 agosto 2017.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la liquidazione dell'indennizzo e/o risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che in data 3 agosto 2017 perveniva un reclamo relativo a problemi di copertura nella zona di Sommacampagna-Verona. Dalle verifiche effettuate si riscontrava che alla data del 10 agosto 2017 la zona indicata era regolarmente coperta dalla rete "3". Nella medesima data la cliente veniva contattata telefonicamente e informata dell'esito delle verifiche.

In data 7 agosto 2017 perveniva un ulteriore ed identico reclamo in cui la cliente comunicava un presunto disservizio tecnico anche nel limitrofo comune Arbizzano di Negrar (VR). Anche in questa occasione WIND Tre provvedeva a far effettuare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'ufficio tecnico, le dovute verifiche ma non emergevano criticità e la cliente veniva informata tramite SMS.

In data 25 agosto 2017 e 29 agosto 2017, la cliente inviava un'ulteriore segnalazione di presunto disservizio per segnalare un problema di copertura. WIND Tre provvedeva a estrapolare il traffico allo scopo di verificare l'eventuale fondatezza della contestazione, ma lo stesso appariva assolutamente regolare.

Inoltre, si provvedeva a informare l'utente tramite SMS della necessità di effettuare una pulizia della *cache* al fine di escludere che l'eventuale disservizio potesse derivare dal telefono.

In data 7 settembre 2017, la cliente inviava un reclamo denunciando un disservizio nella zona di Sommacampagna-Verona; l'ufficio competente effettuava le dovute verifiche e confermava che solo in data 21 settembre 2017 la zona risultava impattata da un guasto in fase di risoluzione, infatti, già in data 22 settembre 2017, il disservizio era stato risolto.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica mobile dal 2017 a oggi, WIND Tre ritiene di poter escludere la sussistenza di precarietà e/o assenza di copertura del segnale radiomobile "3" in quanto nel comune di Sommacampagna, ove risiede l'istante, la rete "3" è disponibile, ed è possibile navigare in *internet*. La zona interessata non ha peraltro mai subito alcun disservizio o anomalia di rete tranne che nella giornata del 22 settembre 2017, ove comunque risulta, dalla lettura del traffico depositato, l'utilizzo del servizio.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

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 la presenza di traffico voce dati nel periodo oggetto di contestazione

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 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto descritto, con riferimento alla richiesta dell'istante non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante in quanto dal dettaglio del traffico depositato dall'operatore si rileva la presenza di traffico e, come prima detto, non esiste un obbligo di copertura dell'intero territorio nazionale, pertanto, l'istante non ha diritto alla liquidazione di alcun indennizzo. Né può essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati dall'istante, in quanto dalla documentazione depositata risulta che i reclami sono stati riscontrati tramite l'area clienti.

Con riferimento alla richiesta volta al risarcimento del danno, la stessa esula dalle competenze di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* "può disporre rimborsi o indennizzi" nelle materie di propria competenza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Pilati nei confronti della società WIND Tre 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, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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