

DELIBERA N. 39/2020

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/60946/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/11/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 20/12/2018 acquisita con protocollo n. 0238560 del 20/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. [REDACTED], titolare di un contratto di utenza privata con WIND TRE S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia mobile e di internet adsl, il 2 maggio 2018 attivava la promozione "All Inclusive Flash Wind 30 Giga" al costo fisso di € 10,00 al mese.

Fin da metà maggio 2018, verificava un malfunzionamento della connessione ad internet che dal successivo mese di giugno risultava non funzionante per intere giornate, tanto che, in data 9.07.18, presentava reclamo telefonico all'operatore senza però ottenere la soluzione del problema. Pertanto, con formulario UG, datato 18.07.2018, nei confronti di WIND TRE S.p.A. si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata, chiedendo un "funzionamento costante e duraturo del servizio internet".

All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 15.11.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Quindi il Sig. [REDACTED] perdurando i disservizi lamentati e avendo nel frattempo regolarmente pagato i canoni mensili previsti dalla promozione attivata, a fine novembre passava ad altro operatore telefonico.

Successivamente, in data 20.12.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.rc.com. di Basilicata lamentando i disservizi di cui al formulario UG e chiedendo:

- i) il rimborso dell'importo mensile pagato di € 10,00 durante il periodo di disservizio (7 mesi);
- ii) ii) l'indennizzo ex art. 6 co. 2 All delibera n. 347/18/CONS quantificato in € 660,00;

2. La posizione dell'operatore

WIND TRE S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 18.03.19, nella quale ha dichiarato che l'utente sino all'esperimento del tentativo di conciliazione non avesse mai inviato alcun reclamo per lamentare l'esistenza di disservizi sulla propria linea.

L'operatore ha sostenuto che l'utente non avesse adeguatamente motivato e provato la propria istanza e che, in ogni caso, per la peculiarità del contratto di utenza mobile che può essere utilizzato in qualsiasi zona del territorio italiano ed estero, la WIND TRE S.p.A. non è tenuta ad assicurare una copertura certa e totale ovunque.

L'operatore ha dunque chiesto il rigetto dell'istanza dell'utente producendo la comunicazione del MISE inerte la certificazione in favore di WIND TRE S.p.A. di

adempimento degli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale e il dettaglio delle chiamate e del traffico dati sull'utenza in questione, dal 30.09.2018 al 29.11.2018.

Nella memoria difensiva di replica del 18.03.18, l'istante specificava che il reclamo telefonico presentato il 9.07.18, del quale aveva fornito anche il numero identificativo, ben assurgeva a prova dell'avvenuta presentazione di reclamo all'operatore. Inoltre contestava che la comunicazione del MISE fosse sufficiente a garantire i requisiti minimi di efficienza del servizio.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria della presente controversia, risulta arduo ricostruire i fatti sui quali fondare la pronuncia di definizione - che non può che essere a contenuto vincolato - dal momento che prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi individuati per ciascuna differente tipologia di disservizio.

Dalla documentazione in atti, non risulta possibile verificare con esattezza la durata dei disservizi lamentati, né la natura degli stessi. Il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne sono fattispecie differenti, suscettibili di differente valutazione sul piano indennitario.

Va rilevato, in primo luogo, che l'utente si è limitato ad indicare nelle richieste presentate nell'istanza di definizione della controversia, in maniera generica, in 7 mesi la durata complessiva dei disservizi lamentati. Aveva asserito nel formulario UG che dopo metà maggio e fino alla presentazione del formulario stesso (18.07.2018) la connessione internet fosse completamente assente. Periodo temporale e tipologia di disservizi che sono poi cambiati nella descrizione fornita dall'utente all'interno del formulario GU14, laddove l'istante ha riferito che la linea internet fosse "dal mese di fine giugno completamente assente per intere giornate con completa mancanza di copertura" e che, dopo la segnalazione all'operatore del reclamo telefonico del 9.07.18, il problema non veniva risolto "sino al cambio operatore che ha effettuato a fine novembre vista la completa mancanza di copertura e l'impossibilità oggettiva che venisse garantito il minimo standard previsto di servizio".

Né l'utente ha precisato nella memoria difensiva natura e durata dei disservizi lamentati, limitandosi ad allegare delle schermate relative all'assenza di connessione alle quali non può essere riconosciuto alcun valore probatorio, tenuto conto che l'unica certificazione atta alla verifica della connessione internet è il software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System), realizzato da Agcom. Di contro, risulta agli atti - esibito da WIND TRE S.p.A - il dettaglio del traffico dati sull'utenza in questione a partire dal 30.09.2018 e sino al 29.11.2018, data in cui avveniva il passaggio della linea dell'istante ad altro operatore.

Tale documentazione confuta, almeno parzialmente, quanto dichiarato dall'utente dal momento che prova il verificarsi di un traffico dati giornaliero per circa 2 mesi ed esclude, di conseguenza, la completa assenza di copertura lamentata dall'utente anche nel predetto periodo.

L'insufficiente e contraddittoria esposizione dei fatti oggetto dell'odierno procedimento – sia sotto il profilo della natura del disservizio, sia sotto il profilo della durata dello stesso – rende la domanda assolutamente indeterminata alla luce del richiamato principio del contenuto vincolato della pronuncia. Pertanto, la domanda dell'istante non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.

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 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.

Potenza, 03/11/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

