

**DELIBERA N. 51/2020**

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/231999/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 8/09/2020;

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 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza di XXX del 21/01/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 21/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione al servizio di telefonia mobile concernente il contratto di tipo "affari" cod. cliente n. 529176606, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) sin dalla fine del 2018 si verificavano disagi relativi al servizio;
- b) in particolare, la connessione subiva frequenti cadute di segnale, non consentendo di lavorare fuori ufficio con la mail;
- c) come da indicazione del servizio clienti, dopo lo spegnimento e riaccensione dell'apparato, il servizio riprendeva a funzionare per qualche ora;
- d) nonostante il malfunzionamento del servizio dati, le fatture sono state saldate;
- e) per questi motivi cambiava operatore e si vedeva addebitare i costi connessi al recesso;
- f) l'operatore, telefonicamente, ha comunicato che la zona servita dall'istante non fruiva più della rete 3G/4G ma della modalità GPRS/Edge, la quale tuttavia non ha consentito un servizio continuo e regolare, come si evince dal traffico dati dal mese di giugno 2018, in cui la durata della connessione è sovente indicata con "0:00";
- g) il gestore non ha dimostrato che detto disservizio sia dipeso da causa a sé non imputabile.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) chiusura del contratto;
- II) storno della posizione debitoria sino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- III) indennizzo per il malfunzionamento (data reclamo: 11/3/2019);
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo (data reclamo: 17/4/2019);
- V) spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda di rimborso delle spese di procedura è inammissibile in quanto la procedura

innanzi al Corecom è completamente gratuita e pertanto la scelta di avvalersi dell'assistenza di un professionista resta a carico dell'istante;

2) la domanda è generica, poiché l'istante lamenta generici malfunzionamenti di linee mobili senza specificare la numerazione né il luogo in cui si sarebbero verificati;

3) nelle date 5/3/2018 e 6/8/2018 venivano attivate le utenze XXX, XXX e 377/4697820, tutte disattivate nelle date 2/7/2019 e 3/7/2019;

4) la disattivazione anticipate delle numerazioni determinava l'applicazione dei costi connessi al recesso, come stabiliti dalle condizioni generali di contratto;

5) successivamente, ed in ottemperanza alla delibera Agcom n. 487/2018/CONS, venivano emesse note di credito n. 912658446 e n. 912658447 in data 18/2/2020, a ricalcolo della fatturazione riguardante i contributi di attivazione;

6) i reclami del 11/3/2019 e 17/4/2019 sono stati inoltrati al fax 800901928, il quale non rientra tra i recapiti deputati alla ricezione delle segnalazioni come previsti nella Carta dei servizi di Wind;

7) l'articolo 14, comma 4 del Regolamento indennizzi stabilisce che sono esclusi gli indennizzi previsti dal regolamento medesimo se il disservizio non è stato segnalato entro 3 mesi da quando l'utente ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, salvo il diritto al rimborso di eventuali somme eventualmente corrisposte;

8) in base poi al disposto dell'articolo 123, comma 2 del d. lgs. 196/2003 il trattamento dei dati relativi al traffico necessari ai fini della fatturazione è consentito al fornitore, ai fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per pretese di pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi;

9) nello specifico caso del servizio di telefonia mobile, non è possibile garantire una copertura sempre ed ovunque, dipendendo la stessa da molteplici fattori e non essendo il servizio utilizzato sempre nello stesso luogo;

10) a questo proposito, il Ministero dello sviluppo economico, nel 2011, ha certificato che Wind ha adempiuto agli obblighi di copertura sul territorio nazionale;

11) non è stata fornita alcuna prova dei disservizi lamentati.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica, l'istante riferisce di cadute di connettività e del servizio voce sin dalla fine del 2018; fuori dagli uffici non si riusciva a lavorare con la posta elettronica; il fax

utilizzato per i reclami è corretto. Ribadendo pertanto quanto già esplicitato nel formulario GU14, conferma le proprie richieste.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità del gestore relativa alle spese di procedura, tenuto conto del fatto che il Regolamento, all'articolo 20, comma 6, prevede espressamente che il Comitato "può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura".

Neppure l'eccezione di inammissibilità per genericità può essere accolta in quanto nell'istanza è riportato il codice cliente, elemento che lascia ad intendere che la contestazione è riferita a tutte le utenze mobili riconducibili al relativo contratto.

Va poi dichiarata cessata la materia del contendere riguardante la chiusura del contratto, in quanto il gestore, nella propria memoria difensiva, dichiara che nelle date del 2 e 3 luglio 2019 "tutte le utenze venivano disattivate per portabilità verso altro gestore".

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta, nei termini e nei limiti di seguito precisati.

La donanda di storno/rimborso e di indennizzo per malfunzionamento non può essere accolta.

A questo proposito, si evidenzia infatti che, secondo l'orientamento più volte espresso dall'Autorità, in caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare 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, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento (Agcom, delibera n. 92/15/CIR). Infatti, 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 conoscere 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.

Per questo motivo, la domanda non può essere accolta.

Merita invece accoglimento la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

L'istante ha infatti depositato in atti due reclami, uno del 11 marzo 2019 e l'altro del 19 aprile 2019, trasmessi al gestore via fax e corredati del relativo report di consegna.

L'operatore ha affermato che i reclami erano stati inoltrati con modalità differenti da quelle contemplate dalla carta servizi per l'inoltro di segnalazioni, tuttavia tale asserzione non lo esime da responsabilità ritenendosi che, nel caso di specie, ricorra l'applicazione dei generali principi civilistici di buona fede e correttezza di cui agli articoli 1375 e 1175 c.c. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, in particolare, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico. Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (si vedano, tra le altre, Agcom, delibera n. 29/16/CIR; delibera Corecom Umbria n. 91 dell'11 ottobre 2017). In questo senso, si ritiene che l'Ufficio interessato avrebbe potuto agevolmente sollecitare la struttura competente alla gestione del reclamo, o, al limite, contattare l'istante per renderlo edotto della problematica rilevata, suggerendo la corretta modalità di invio della segnalazione, cosa che non risulta essersi verificata.

Alla luce di quanto precede, pertanto, in applicazione del disposto dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, considerato che il primo reclamo documentato risale all'11 marzo 2019 e che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, prima occasione utile di confronto fra le parti, si è celebrata il 17 gennaio 2020, spetta all'istante la somma di euro 300 (calcolati tenendo conto dei 45 giorni liberi a favore dell'operatore per riscontrare i reclami e quindi prendendo a riferimento l'arco temporale 26/4/2019 – 17/1/2020).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare la somma di euro 300 (trecento), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra indicate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 8 settembre 2020

IL PRESIDENTE