

DELIBERA N. 312/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Axxx Rxxx R & EVENTS SRL/WINDTRE S.p.A
(ISTANZA LAZIO/D/434/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione 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 di Axxx Rxxx Rxxx & Exxx S.r.l. di cui al prot. D2050 del 13/04/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante ha lamentato nei confronti dell'allora H3G S.p.A. (ora "Wind Tre S.p.A." e di seguito per brevità "Tre") il malfunzionamento dei servizi fonia e dati per n. 3 utenze mobili intestate ai soci della società.

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

- Storno delle fatture;
- indennizzi per i disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

WindTre ha rilevato preliminarmente l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza per il difetto di legittimazione ad agire dal momento che le sim risultano intestate a persone fisiche e non alla società istante.

Nel merito evidenziava quanto segue:

Sul malfunzionamento dei servizi

Rilevava l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, non avendo l'utente né specificato il periodo temporale in cui si era verificato il presunto malfunzionamento né la tipologia del disservizio lamentato. L'istanza non era inoltre supportata da elementi che avrebbero potuto consentire la valutazione della problematica evidenziata né tantomeno la quantificazione di un eventuale indennizzo. Riteneva pertanto l'istanza inammissibile e comunque infondata in quanto la rete "3" nel Comune di Ardea, dove risiede l'istante, è disponibile ed è possibile navigare in internet grazie alla rete dati 4G LTE, escludendo quindi qualsiasi precarietà e/o assenza di copertura.

Escludeva inoltre qualsiasi problematica legata alla copertura indoor, stante l'innumerabile quantità di fattori capaci di interferire all'interno degli immobili con segnale telefonico, per cui l'AGCOM ha più volte chiarito che non vi è alcun obbligo contrattuale volto alla copertura dell'area di residenza dei propri clienti che possa emergere dalle Condizioni generali di contratto e dalla carta servizi dell'operatore. Precisava comunque che l'assenza e/o la precarietà del segnale radiomobile non impedisce la completa e totale fruizione del servizio dati grazie al roaming GPRS nazionale, ossia grazie all'appoggio dell'utenza H3G sulle frequenze di altro Operatore di telefonia mobile.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva che l'eccezione sollevata dal gestore di inammissibilità dell'istanza non è accoglibile.

Le sim sono intestate ai soci dell'azienda.

Si ritiene, pertanto, ricorrente la legittimazione attiva dell'istante.

Ciò premesso sull'inammissibilità della domanda, comunque, con riferimento al merito degli inadempimenti contesati, l'utente non solo non ha presentato alcuna documentazione a comprova di quanto dedotto, ma non ha neanche fornito alcun elemento utile e circostanziato per consentire una valutazione sui fatti occorsi per i quali in questa sede si richiede il riconoscimento di indennizzi e lo storno/restituzione di somme.

Ebbene, quanto all'asserito malfunzionamento dei servizi voce e dati sulle linee in questione, le dichiarazioni dell'istante sono del tutto generiche e indeterminate, non vi è infatti nel formulario GU14 presentato alcuna allegazione sul periodo e sulla tipologia del presunto disservizio subito, né sugli asseriti reclami effettuati al riguardo.

Tale carenza probatorie non hanno permesso infatti di delineare l'oggetto della richiesta, né tantomeno una valutazione della problematica evidenziata sia da parte del gestore che di questa Autorità. *Ad abundantiam* si sottolinea che in tema di efficienza del servizio in mobilità, la stessa Autorità (cfr. Del.92/15/CIR) ha avuto modo di affermare “ *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 carta servizi, 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 impedimento.*

Non risulta, poi, si ribadisce, l'allegazione di reclami prima del deposito dell'istanza di conciliazione.

Alla luce delle suesposte considerazioni, tutte le richieste dell'istante non sono accoglibili.

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza dell'Axx Rxxx Rxxx & Exxx S.r.l. nei confronti di WindTre S.p.A.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini