

DELIBERA N. 22/2024

**XXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/399457/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/02/2024;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxx del 25/02/2021 acquisita con protocollo n. 0100652 del 25/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "A partire dal 30.09.2020 l'utente contesta il malfunzionamento del servizio di telefonia e del servizio internet, collegati alla predetta utenza. Nonostante ripetuti reclami, l'istante non ha ottenuto ad oggi il ripristino del funzionamento della linea e dei servizi ad essa collegati". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. L'immediato ripristino del funzionamento del servizio di telefonia e del servizio internet relativo alla predetta utenza. II. L'importo complessivo di € 1.020,00 a titolo di indennizzi previsti per legge. III. L'importo complessivo di € 500,00, a titolo di risarcimento del danno patrimoniale. IV. L'importo di Euro 300, a titolo di spese di procedura della presente definizione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, con la propria memoria difensiva ritualmente depositata, rappresenta quanto segue: "All'atto della ricezione della predetta istanza (art 3), la convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso quanto segue. In data 16 novembre 2020, e mai prima di allora, l'utente contattava il servizio clienti Wind Tre per segnalare problemi di fonìa e navigazione lenta. Effettuati i doverosi controlli alcuna anomalia veniva rilevata. Dall'analisi sulla copertura e sul traffico generato dalla sim, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (D.lgs. 1Giugno 2003 n 196), emerge che alcun disservizio voce e dati risulta subito dalle linee oggetto di controversia per il periodo di disservizio lamentato dall'istante [...]. In merito al reclamo inviato in data 18 novembre 2020, l'operatore rappresenta di aver risposto con sms al numero del legale dell'istante il giorno successivo e a tal proposito acclude la relativa schermata nella propria memoria. La società convenuta, non ravvisando inadempimenti contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. Con riferimento all'asserito malfunzionamento, dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che il

gestore, a comprova della propria posizione, ha prodotto i dettagli del traffico generato dai quali si evince, comunque, una continua fruizione dei servizi voce e dati da settembre a novembre 2020. In ogni caso, relativamente alla telefonia mobile, si osserva che, secondo l'orientamento espresso dall'Autorità, è necessario fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione, che consente all'utente di poter fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. Occorre, tuttavia, considerare che in alcune zone il servizio può risultare meno efficiente in ragione di fattori geografici, climatici e tecnici, dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall'intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, dalle caratteristiche tecniche del dispositivo dell'utente. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del servizio di telefonia mobile da parte degli operatori, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. In ragione di tanto, gli operatori assicurano - come indicato anche nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi - e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura (cfr. delibere Agcom n. 69/16/CIR e n. 20/19/CIR). Nella fattispecie in esame, invero, non vi è stato malfunzionamento del servizio in senso proprio, ma una mera "cattiva ricezione" in quanto tale non indennizzabile, come chiarito dall'Agcom, ferma restando la facoltà di recesso dell'istante in esenzione spese secondo i termini e le condizioni previsti dalle disposizioni regolamentari (cfr. Del. 163/16/CIR; 65/16/CIR; 166/18/CIR; 20/19/CIR). Alla luce delle considerazioni che precedono la richiesta di ripristino del funzionamento dei servizi e la richiesta di indennizzo per malfunzionamento ex art. 6, comma 2 dell'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS (come precisata in sede di reclamo formale e memoria di replica) non possono essere accolte. Per quanto attiene all'ulteriore richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami telefonici a decorrere dalla data del 30.09.2020, relativamente alle segnalazioni telefoniche, si osserva che non vi sono elementi documentali certi in ordine alla specifica fattispecie di "mancata o ritardata" risposta di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi. Invero, in atti vi è evidenza di un unico reclamo formale inviato con pec del 18.11.2020, lo stesso giorno del deposito dell'istanza di conciliazione. In base all'orientamento dell'Autorità, in tal caso, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorra il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. Alla luce di quanto sopra, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR); pertanto, la domanda in esame non può essere accolta. La richiesta sub III) deve dichiararsi inammissibile in quanto non rientra nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Detta disposizione, infatti, delimita

l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore «ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità». Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. La richiesta sub IV) non può essere accolta stante la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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 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.

Bari, 28 febbraio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco