AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 74/2020

XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/249026/2020)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 12/11/2020;

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 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 XXX del 25/02/2020 acquisita con protocollo n. XX del 25/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) l'utenza è stata isolata dai primi di gennaio ed il problema è rimasto irrisolto nonostante i reclami ed i ticket aperti, anche tramite un negozio della Wind.

In base a tali premesse, l'istante chiede il recesso dal contratto senza costi e la somma onnicomprensiva di euro 1.500.

2. La posizione dell'operatore

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

1) la domanda è generica ed indeterminata;

2) la richiesta di ristorio pecuniario consiste in una richiesta di risarcimento, inammissibile in sede Corecom;

3) a fronte delle segnalazioni del 19 febbraio 2019, Wind chiedeva dettagli sul disservizio lamentato, ma tali specifiche non sono mai state fornite, pertanto non è stato possibile effettuare alcuna verifica; non sono stati ricevuti ulteriori reclami;

4) il dettaglio di traffico evidenzia l'utilizzo del servizio nel periodo contestato;

5) la zona di residenza risulta coperta;

6) con riguardo alle caratteristiche del servizio mobile, mai le compagnie telefoniche hanno potuto garantire la totale copertura dei servizi in quanto, a differenza di quanto accade con riguardo alla linea fissa, per il servizio 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 diversi;

7) con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico, con comunicazione del 3 maggio 2017 prot. N. 470/17, ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale;

8) 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 del gestore sulle frequenze di altro operatore di telefonia mobile.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si ritiene meriti accoglimento l'eccezione di genericità sollevata dal gestore, in quanto l'istante non specifica il periodo interessato dal disservizio. Neppure la generica indicazione di un reclamo del 2 gennaio 2019 consente di definire l'arco temporale interessato dall'asserita problematica, in quanto non risulta né depositata la copia del reclamo indicato, né emerge alcun tracciamento di un reclamo effettuato oralmente, come ad esempio l'indicazione dell'orario della chiamata ed il codice reclamo assegnato, tutti elementi idonei ad attribuire verosimiglianza alla segnalazione.

Per completezza, comunque, si precisa che neppure nel merito la domanda appare fondata.

In relazione alla telefonia mobile, secondo l'orientamento espresso anche dall'Autorità (ad esempio, delibere Agcom n. 92/15/CIR; n. 69/16/CIR), è necessario considerare la natura stessa del servizio di somministrazione di detto servizio che 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 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. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai certa e totale (delibera Agcom n. 69/16/CIR).

Oltre a ciò, si evidenzia che sono stati depositati agli atti, da parte dell'operatore, i tabulati del traffico riferito all'utenza oggetto della presente controversia che, nel

periodo indicato dall'istante come interessato dal malfunzionamento, riportano dati di traffico consistente e costante.

Per i motivi sopra riportati, pertanto, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX, .XX – XXX XXX (Perugia), nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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, 12 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli