

DELIBERA n°_73_

**XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/385794/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 14/06/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXXXXX del 28/01/2021 acquisita con protocollo n. 0047985 del 28/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Wind Tre S.p.A., per l'utenza mobile XXXXXXXXX il malfunzionamento dei servizi e la mancata risposta ai reclami. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato di aver subito dal 26/10/2019 al 30/10/2019 il totale isolamento della sim , ovvero dei servizi voce e dati. Tale stato di fatto ha compromesso la propria attività lavorativa in quanto la WIND S.p.A. non dava risposta e non risolveva il problema lasciando l'utente in balia degli accadimenti consequenziali all'isolamento. Il comportamento tenuto dalla WIND S.p.A. pertanto, si configura come violazione delle regole contrattuali a difesa del consumatore e costituisce un inadempimento contrattuale, ed in quanto tale, si riserverà di farlo eventualmente accertare, nelle sedi opportune.

In base a quanto indicato in premessa, l'utente ha richiesto:

- 1) l' indennizzo per il malfunzionamento della linea (voce e dati);
- 2) l' indennizzo per la mancata risposta al reclamo,
- 3) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Sp.A., di seguito Wind, società e/o operatore, ha depositato la memoria con gli allegati ed ha argomentato quanto segue. In data via 27/10/2019 l'istante ha effettuato per l'utenza mobile pre-pagata n. XXXXXXXXX una segnalazione per il malfunzionamento della stessa. La società ha gestito la segnalazione ed ha verificato

la corretta profilatura della sim ed ha comunicato, in pari data all'istante, che la sim risultava essere regolarmente agganciata in rete. Difatti, dai controlli effettuati non è stata riscontrata alcuna anomalia atteso che la stessa sim, nel periodo oggetto di disservizio, ha effettuato regolare traffico come da tabulato telefonico in atti. Premesso quanto sopra la WIND, nel merito, ha quindi argomentato quanto segue. In via preliminare ha ribadito che le pretese dell'istante risultano essere del tutto infondate atteso quanto documentato in atti, ed in ragione della stessa natura del servizio somministrato ed erogato dalla società. Difatti è atto notorio nonché documentato dalle CGA, dalle Carte Servizi e dalle proposte contrattuali predisposte non solo da WIND, ma anche da tutte le altre compagnie telefoniche, che quando è in essere un contratto con oggetto la somministrazione dei servizi di telefonia mobile, il cliente ha la possibilità di usufruire di tale servizio, nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Ovvero, in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio erogato sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale, derivante da svariati motivi. Invero, tutte le compagnie telefoniche, mai garantiscono ai propri clienti la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come invece avviene per i servizi di linea fissa. Infatti, con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, con il versamento di un corrispettivo, si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate, il gestore sarà ritenuto responsabile. Mentre, per la telefonia mobile avviene diversamente, in quanto il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, atteso che il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito possono corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore telefonico assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura che, ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta essere carente. Altresì, ha ribadito proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, che il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12 Dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151, ha certificato che la WIND ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Tale documento prova, ancora una volta, che la società in causa ha regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore dei propri utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale. Nel proseguo ed alla luce di quanto sopra rappresentato la WIND ha quindi significato l'infondatezza e le pretestuosità delle richieste fatta dall'istante per il disservizio occorsogli, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore in causa, anche in ragione, dell'orientamento espresso sul tale specifico disservizio (telefonia mobile) dall'Autorità (delibera n. 65/16/CIR). In aggiunta ha anche riportato quanto indicato nelle proprie condizioni contrattuali in tema di irregolare funzionamento del servizio, art.16.3 e art.18.5, in virtù dei quali, può sorgere il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, solo ed esclusivamente nel caso in cui la segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti, non trova una risoluzione. Mentre, nel caso di specie la

segnalazione fatta dall'utente è stata gestita, infatti non è stata rilevata alcuna anomalia, tant'è che l'istante ha utilizzato il servizio regolarmente ed ha verificato de facto, la sua funzionalità; l'istante si è reso conto del funzionamento del servizio e lo ha regolarmente utilizzato. Quindi, lo stesso oltre ad avere avuto la conferma dal servizio clienti, ha verificato da se, per facta concludentia, la risoluzione della segnalazione fatta. Proseguendo ed in relazione al reclamo ha riportato quanto indicato all'art. 12 del Regolamento indennizzi ed ha anche eccepito la richiesta formulata dall'istante per il rimborso delle spese di procedura per un importo di euro 200,00. Su quest'ultima richiesta la WIND rifacendosi a quanto indicato nell'art. 20 comma 6 del Regolamento, ha significato che tali spese possono essere riconosciute e che le stesse devono essere "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Mentre nel presente caso, l'utente si è limitato a richiederle genericamente senza dimostrare alcunché e di conseguenza pertanto ne ha chiesto il rigetto menzionando su tale aspetto varie delibere dei Corecom e della stessa Autorità (Delibera n. 77/2019 Corecom Puglia; Delibera AGCom n. 178/19/CIR; Delibera AGCom n. 180/19/CIR e recentissima Delibera AGCom n.300/20/CIR). In conclusione della memoria ed in ragione di quanto argomentato e documentato in atti, la WIND ha chiesto al Corecom il rigetto nel merito, di tutte le richieste formulate dall'istante poiché infondate sia in fatto che in diritto, oltre a ribadire di non essere state debitamente provate.

3. Le controdeduzioni di parte istante

L'utente, a mezzo del proprio delegato, ha replicato alle dichiarazioni rese in memoria dalla WIND ed ha ribadito quanto segue. In via preliminare ha argomentato che l'utente ha il diritto di lamentarsi per il disservizio occorsogli e non risponde al vero che lo stesso non può reclamare solo ed in ragione del fatto che la WIND non è in grado di assicurare ai propri clienti, la copertura di rete al 100%, su tutto il territorio nazionale. Difatti il reclamo e/o i reclami attinenti un qualsiasi disservizio sono previsti espressamente dalle condizioni contrattuali di WIND. Proseguendo ha ribadito che in ogni caso, la società in causa non ha provato che il disservizio è stato causato da eventi di forza maggiore o da eventi che esulano dal ragionevole controllo della stessa. Ha inoltre ribadito che la sim XXXXXXXXX non ha generato traffico telefonico nel periodo oggetto di disservizio in considerazione del fatto che le schermate di traffico prodotte in atti dall'operatore, nulla hanno a che fare col traffico regolarmente generato. Infatti nel periodo che va dal 26/10/2019 al 30/10/2019 il traffico ivi indicato corrisponde alle chiamate fatte dall'istante al servizio reclami di WIND; mentre, le altre numerazioni chiamate hanno una durata di zero secondi od al massimo di un secondo. Poi ed in relazione all'eccezione posta da WIND per l'importo richiesto per le spese di procedura, ne ha rivendicato la legittimità in considerazione del fatto che le stesse risultano previste quale rimborso forfettario e non come spesa provata e documentata, come anche dichiarato dalla stessa Autorità nella Delibera n. 140/18/CIR. Nel proseguo ha significato che al reclamo del 29/10/2019, trasmesso a mezzo pec, la società non ha dato risposta fino alla data del 28/01/2021, data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione. In conclusione delle repliche, considerata la temerarietà delle argomentazioni esposte dalla

WIND, nonché per quanto contestato ed esposto nel presente scritto, l'istante a mezzo del delegato, ha chiesto al Corecom l'accoglimento di tutte le richieste fatte in istanza. Nel contempo, ha chiesto, per le ipotesi non specificatamente previste dal regolamento (all. A della delibera n.347/18/CONS art.13 comma 7), l'applicazione degli indennizzi ivi stabili (per analogia), nonché il riconoscimento integrale, delle spese di procedura.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, per la documentazione in atti depositata e per quanto discusso in sede di udienza, le richieste formulate dalla parte istante, non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. La presente controversia verte sull'isolamento e/o malfunzionamento del servizio di telefonia mobile (voce ed internet) inerente la sim prepagata XXXXXXXX, nell'arco temporale che va, dal 26 ottobre 2019 al 30 ottobre 2019. Orbene, dalla disanima della documentazione prodotta in atti, il disservizio lamentato dall'istante, ovvero il totale l'isolamento e/o malfunzionamento dell'utenza de qua, non è stato riscontrato poiché dal tabulato telefonico prodotta dalla WIND, risultano nelle giornate indicate dall'istante delle chiamate anche se sporadiche, ed un cospicuo traffico internet. A ciò si aggiunga che risulta documentato in atti che l'operatore ha anche gestito, nei termini indicati nella propria carta dei servizi, la segnalazione effettuata dall'istante nella data del 27/10/2019. Difatti la stessa è stata tracciata sui sistemi della WIND con n. Report ID-IR0000022503594 e testualmente riporta quanto segue: "La usim risulta profilata e correttamente agganciata in rete" - Cliente soddisfatto- chiusura, come da prospetto in uno alla memoria di WIND. Orbene, l'utente in sede di repliche si è limitato a contraddire quanto dichiarato e documentato dalla WIND, ma non ha, pur potendolo fare, documentato a supporto alcunché, a parte produrre nuovamente copia del reclamo inviato, di cui si darà in seguito e copia della delibera Agcom n. 140/18/Cir a supporto della richiesta per le spese di procedura. Pertanto, in considerazione di quanto sopra riportato, ed atteso che il disservizio lamentato dall'istante è riferito ad un'utenza mobile, per il caso di cui ci si occupa, non si può che propendere per quanto già statuito per tale disservizio e per analoghe fattispecie dall'Autorità con la Delibera n.65/16/Cir e Delibera n. 91/17/CONS ed altre. Infatti, nel caso in esame e per il disservizio, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle CGA e nella Carta dei Servizi di WIND, 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. Ovvero per la telefonia mobile, non esiste in capo all'operatore alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Difatti, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove risulta essere ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, potendo nel qual caso, sia 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 una certa e totale copertura. Alla luce di quanto sopra descritto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 1) non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento/interruzione dei servizi lamentati dall'istante in quanto l'eventuale disservizio subito risulta gestito dalla WIND nella data del 27/10/2019, quindi entro i termini previsti dalla Carta dei servizi, oltre ad essere stato documentato con il deposito in atti del dettaglio del traffico relativo all'utenza mobile oggetto di contestazione. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) atteso che il reclamo del 29/10/2019 trasmesso a mezzo pec, risulta essere stato riscontrato per "*facta concludentia*". Difatti, è lo stesso utente che nell'istanza prodromica al tentativo di conciliazione (UG/223088/2019) in uno al fascicolo, ha dichiarato testualmente che "la rete si è ripristinata il 30/10/2019" ed ha indicato, quale data di risoluzione del disservizio lamentato, la data del 30/10/2019. Infine, atteso il rigetto integrale dell'istanza, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) e si dispone la compensazione tra le parti, delle spese di procedura.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza formulata dal Sig. XXXXXXXXX nei confronti della società WIND Tre S.p.A., in relazione all'utenza mobile XXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti, delle spese di procedura.

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.

Palermo 14/06/2021

IL PRESIDENTE

