AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 51/2024

Xxxxxxxxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/425333/2021)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 07/05/2024;

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 xxxxxxxxxxxxxxx del 17/05/2021 acquisita con protocollo n. 0228897 del 17/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "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'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizi di telefonia fissa e mobile lamenta il malfunzionamento della linea e l'addebito dei costi a titolo di penale, a seguito di recesso anticipato. In ragione di quanto sopra formula le seguenti richieste: I. Storno posizione debitoria. II. Indennizzo danni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva rappresenta quanto segue: "La scrivente convenuta chiede in primis, a codesto spettabile Corecom di dichiarare l'inammissibilità della presente istanza secondo il principio "ne bis in idem" e ai sensi dell'art.6 comma 4 del Regolamento. Parte istante, infatti, già con Procedimento UG/102035/2019 del 25 marzo 2019 (cui seguiva mancato accordo del 17 luglio 2019) contestava genericamente malfunzionamento della linea, apparecchi non funzionanti (da contratto forniti dall'operatore). - Richieste: risoluzione contrattuale ed indennizzo […] allegando come unico reclamo quello del 6 marzo 2019 ovvero lo stesso depositato in atti con il presente GU14! Parte istante a seguito di mancato accordo del 17 luglio 2019 non presentava GU14 nei tempi consentiti […] Orbene, parte istante presentava nuovo UG 394608 in data 16 febbraio 2021, quindi a distanza di quasi due anni dal precedente, con cui con parole un po' diverse presentava sempre le medesime doglianze presenti nel reclamo di marzo 2019 allegato sia all'UG/102035/2019 che all'UG/394608/2021 […]. Nel caso di specie, infatti, parte istante lamenta genericamente "Malfunzionamento della linea. Richiesta di recesso anticipato e addebito dei costi a titolo di penale". Wind Tre, quindi, eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità della presente istanza di definizione per la completa genericità della stessa laddove l'istante contesta un malfunzionamento della rete mobile genericamente senza indicare alcun arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato ovvero non contestualizzato. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa non solo per mancanza degli elementi essenziali ma soprattutto per la lesione del diritto di difesa non potendo l'operatore, chiamato in causa, poter focalizzare la propria difesa su un evento definito. In ogni caso l'istanza deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata, l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. […] La sola linea indicata dall'utente nel presente formulario come oggetto della controversia, sim numero 346*****59, veniva disattivata per passaggio ad altro operatore in data 26 marzo 2019; nelle more e mai prima di allora, perveniva un solo reclamo dell'utente, allegato in atti, e che si ricorda essere lo stesso allegato all' UG/102035/2019 del 25 marzo 2019 cui seguiva mancato accordo del 17 luglio 2019 e non GU14 nei tempi consentiti! Ad ogni modo, per completezza di

informazione, in merito al lamentato disservizio, si rappresenta che alla convenuta alcun contatto telefonico risulta effettuato dall'istante per segnalare il presunto malfunzionamento prima della migrazione. In seguito al passaggio verso altro operatore, in applicazione della delibera 487/18/CONS, venivano emesse in relazione ai costi di recesso 2 NDC in data 23-03-2021: 913536797 di € 79,98 sulla fattura 2019T000338147 e 913536798 di € 13,33 sulla fattura 2020T000152634 […]. Parte istante presenta alla data attuale un insoluto di € 3.501,19. A tal proposito si precisa che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi." La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente deve essere rigettata l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore, in quanto l'utente, con formulario UG/394608/2021 depositato in data 16/02/2021, ha avanzato richieste differenti e ulteriori rispetto a quelle avanzate con l'istanza UG/102035/2019 del 25/03/2019. Ciò premesso, alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) risulta generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, attesa la mancata produzione di fatture e puntuale indicazione di addebiti oggetto di contestazione. Fermo restando il principio del favor utentis, (per cui l'istante può limitarsi a dedurre il disservizio, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità), sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. A tal proposito, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Inoltre la stessa Autorità ha espresso altresì il principio in base al quale: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR)." Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. Con riferimento alla richiesta sub II) occorre preliminarmente soffermarsi sulla corretta interpretazione della medesima, in quanto, nella sua formulazione letterale, si presta a intendimenti non univoci. Si deve all'uopo ricordare che l'interpretazione delle richieste che pervengono all'esame del Corecom, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze

esposte (cfr. Par III.1.2 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS). In applicazione di detto principio, può ricondursi la fattispecie, così come descritta, alle ipotesi di malfunzionamento della linea, ex art. 6 All. A alla delibera n. 347/18/CONS e mancata risposta al reclamo ex art. 12 del predetto Regolamento indennizzi. In relazione al malfunzionamento della linea, preliminarmente deve rilevarsi che la richiesta risulta generica e non circostanziata, attesa la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale afferente all'asserito disservizio. Nel merito, si osserva che, secondo l'orientamento espresso dall'Autorità, relativamente al servizio di telefonia mobile, 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 copertura certa e totale (cfr. Del. 163/16/CIR; 65/16/CIR; 166/18/CIR; 20/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono la richiesta in esame non può trovare accoglimento. Con riferimento all'ipotesi di mancata risposta al reclamo, si osserva che agli atti vi è evidenza di un unico reclamo formale datato 06.03.2019, peraltro già allegato in sede di precedente conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo in data 17.07.2019, cui non è seguita la procedura di definizione. Viceversa, con riferimento alla procedura di conciliazione avviata con UG del 16.02.2021 nonché alla presente procedura di definizione, non si rileva, nei rispettivi fascicoli documentali, la produzione di diverso e ulteriore reclamo scritto. Pertanto, sulla base della documentazione in atti, non può riconoscersi alcun indennizzo per l'ipotesi in esame.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.

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, 7 maggio 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