



DELIBERA N. 63/2022

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/212911/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 15/07/2022;

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”*;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 03/12/2019 acquisita con protocollo n. 0521073 del 03/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia per l’utente [REDACTED] + altri 80, riunificate ai sensi dell’art. 10 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS), in quanto connesse sotto il profilo soggettivo e/o oggettivo, si rileva quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Gli istanti, in relazione alle utenze mobili, lamentano nei confronti dell’operatore WIND il malfunzionamento delle predette utenze a causa di una totale assenza di linea. In particolare, nelle istanze introduttive del procedimento, gli utenti hanno dichiarato quanto segue:

- a) “Si contesta l’interruzione del servizio dal 6/6/2019 al 12/06/2019”

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) “Un congruo indennizzo e un potenziamento della linea”

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 100,00.

2. La posizione dell’operatore

L'operatore WIND TRE S.p.A., con memorie depositate nel rispetto dei termini procedurali, in merito alle istanze di definizione, ha rilevato che: "All'atto della ricezione della predette istanze (art 3), la convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso, da un'analisi del traffico generato dalle sim oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (D.lgs. 1 Giugno 2003 n 196), che alcun disservizio voce e dati risulta subito dalla linea mobili in questione per tutto il periodo di disservizio lamentato (Allegato 1); del resto qualora le sim in oggetto avessero subito il lamentato malfunzionamento a partire dal 6 giugno 2019 sarebbe plausibile pensare che parte istante, come prima azione, avrebbe dovuto inoltrare una segnalazione telefonica al servizio clienti WIND TRE; orbene, dalla schermata dei contatti allegata non risulta alcun contatto telefonico. Parte istante reclama, pertanto, come prima volta con l'esperimento del tentativo di conciliazione".

In merito all'effettiva natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da WIND TRE ha rilevato che "le pretese attoree risultano del tutto infondate anche e comunque in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind Tre.

Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Carte Servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind Tre - la circostanza che, oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili, sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza 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 avviene ad esempio per i servizi di linea fissa.

Difatti, appare importante la distinzione tra tali due tipi di servizi di somministrazione telefonica: 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 e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate, il gestore sarà ritenuto responsabile; diversamente, per la telefonia 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 tre luoghi geograficamente distinti. Quest'ultimo, pertanto, 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 ancora essere utopia.

Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12 Dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale (Allegato 2). Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale.

Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Al riguardo si richiama attuale orientamento AGCom (relativo ad un disservizio analogo reclamato contemporaneamente per diverse istanti residenti in Campania - Sala Consilina) con cui l'Autorità ha chiarito espressamente, con riferimento alla natura stessa del servizio di telefonia mobile, che il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura (Allegato- Delibere AGCom n. 65/16/CIR; n. 69/16/CIR; n.163/16/CIR)".

In tema di onere probatorio, ha specificato che "Come risulta dalla schermata dei contatti di cui sopra, parte istante nel corso del rapporto contrattuale mai segnalava il contestato disservizio. Si rappresenta che la Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che "...WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso..." Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3".

Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato.

La Delibera AGCom n. 3/11/CIR, proprio in materia di malfunzionamento, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante.

Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR;38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora).

Anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che: “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”. (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

Risulta evidente che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima “(Delibera n. 105/14/CIR).

Si richiama recente determina direttoriale AGCOM 96/17/DTC. in cui si osserva che “la documentazione depositata al fascicolo dall'utente non prova la sussistenza dei disservizi oggetto di controversia”. In particolare, atteso che secondo un principio giuridico di carattere generale (articolo 2697 del codice civile) colui che vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, nel caso di specie l'istante che chiede la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce non prova, neanche per presunzione, che lo stesso si è verificato.

Pertanto, constatata l'assenza di reclami in atti, si ritiene che le richieste non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo [omissis]. Con delibera n.163/17/CIR l'Autorità rigettava l'istanza di controparte: “Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento scritto o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM”.

Recentissima sentenza del TAR Lazio sancisce “Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556).

Si richiama, altresì, delibera 26/06/2019 con cui il Corecom Basilicata ha rigettato l'istanza per la sua genericità e soprattutto perché, non avendo parte istante adempiuto all'onere probatorio sulla stessa incumbente, non è possibile imputare all'operatore alcuna responsabilità per il preteso malfunzionamento della linea fissa.

Il Corecom richiama un orientamento costante dell'Autorità secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta.

L'utente ha dichiarato di aver segnalato più volte all'operatore il malfunzionamento della propria linea telefonica, ma di tali reclami non fornisce alcuna prova. Il gestore, viceversa, assolve il proprio onere probatorio producendo la schermata dei contatti con l'utente da cui risulta l'assenza di reclami o segnalazioni nel periodo indicato dall'istante.

In ogni caso, infine, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, principi, quindi, che non risultano essere stati rispettati da controparte.

Alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. E' necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti”.

In merito ai fax di reclamo allegati dagli istanti in concilia web, ha rappresentato che “in primis che gli stessi risulterebbero inviati in data successiva al 12 giugno 2019 quindi, quando ormai il presunto disservizio era stato risolto ed in secondo luogo ad un numero di fax mai indicato nella documentazione ufficiale di Wind Tre come numero adibito alla ricezione di reclami inerenti eventuali disservizi. Difatti il numero indicato è riferito esclusivamente alla clientela Business e relativa a richiesta automatizzata di rimborso. All'uopo si evidenzia anche la recente Delibere 118/18/CRL Corecom Lazio.

Ma preme evidenziare che i presunti reclami non indicano come dovrebbero in alto data, ora, numero da cui viene inviato e numero pagine essendo pertanto una richiesta assolutamente in bianco e senza alcun onere probatorio circa l'invio!!!! Ma vi è di più!!!! La ricevuta fax allegata riporta un numero di pagine indicato dal rapporto che non corrisponde inoltre al numero di pagine del documento.

Come ampiamente rappresentato sopra, parte istante, verificatosi il presunto disservizio, avrebbe dovuto innanzitutto segnalarlo al servizio clienti della convenuta; secondo l'art 1 comma 1, lett j) della delibera 347/18/CONS si intende per “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti; i fax allegati dagli utenti al concilia web risulterebbero addirittura successivi alla risoluzione del disservizio e pertanto gli stessi non possono considerarsi “reclamo” neppure alla stregua della definizione di cui all'art. 1, comma 1, lett d) della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo il quale il reclamo è “l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un

disservizio” (in tal senso delibera Corecom Puglia n.22 del 29 marzo 2018)”. Ha, pertanto, eccepito l’infondatezza delle doglianze e ne ha chiesto il rigetto.

Si dà atto che nessun istante ha depositato memorie.

3. Motivazione della decisione

In rito

In via preliminare, si osserva che per quanto attiene alle richieste “di un congruo indennizzo per i disagi subiti”, occorre evidenziare che trova applicazione quanto statuito con le “Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), secondo cui, in un’ottica di favor utentis, le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in attuazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte istante. Pertanto, la predetta richiesta verrà correttamente ricondotta all’interno delle doglianze relative alla domande di indennizzo per disservizi specificatamente contestati, ossia quelli concernenti il malf funzionamento delle linee mobili.

Sempre, in via preliminare, in relazione alla richiesta di indennizzo avanzata dall’utente GU14/216601/2019 con l’istanza del 10.12.2019, la scrivente Autorità intende accogliere l’eccezione di l’improcedibilità sollevata dall’ Operatore Wind, per carenza di legittimazione attiva ai sensi dell’art. 6 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n.353/19/CONS, poiché l’utenza mobile risulta essere intestata ad altro utente.

Ciò premesso, sono da rigettarsi anche le domande degli stanti nella parte in cui viene fatta espressa richiesta di ottenere “un potenziamento del servizio “in quanto estranee alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall’art. 19, comma 4, della Del. AGCOM 173/07/CONS e dalla Del. AGCOM 529/09/CONS potendosi solo disporre il pagamento di rimborsi/indennizzi quale conseguenza dell’accertamento di inadempimenti contrattuali.

Nel merito:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le domande formulate dagli istanti non possono essere accolte per le seguenti motivazioni. La controversia verte sul malf funzionamento del servizio di telefonia mobile dal 06.06.2019 al 12.06.2019 dovuto alla scarsa copertura di rete, laddove l’operatore, richiamando le Condizioni

Generali di Contratto, evidenzia che non è possibile garantire la copertura territoriale in ogni località.

Ebbene, dalla documentazione acquisita in atti, non risulta alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte degli istanti, relativo al periodo in contestazione, né è stata individuata altra documentazione volta a sollecitare alla resistente la eliminazione del disservizio lamentato.

Invero, in merito alle segnalazioni scritte, depositate nel presente procedimento, si rileva che le stesse sono state inoltrate tutte successivamente alla cessazione del disservizio e, pertanto, sono da ritenersi tardive in quanto, per stessa indicazione degli istanti alla “data del 12.06.2020, il servizio veniva ripristinato”.

In particolare, le comunicazioni depositate dagli istanti non sono riconducibili alla nozione di reclamo prevista dalla normativa. L’articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, infatti, definisce il “reclamo” come “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”, la cui funzione è propriamente quella di mettere tempestivamente il gestore nella condizione di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione, prima dell’instaurarsi di una controversia.

Nel caso di specie, come rilevato, le missive risultano tardive rispetto all’asserito malfunzionamento del servizio. (In tal senso Delibera Corecom Puglia n.22 del 29 marzo 2018). Per di più, agli atti, risulta che i reclami siano stati inoltrati ad un numero di fax non deputato alla finalità utilizzata dall’utente. Difatti, il numero utilizzato non è tra quelli indicati dall’operatore per l’inoltro dei reclami. “Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all’ascolto ed all’interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un’assistenza puntuale.

In particolare l’art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all’atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento.

Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell’esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell’utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l’onere di rivolgersi

agli uffici a ciò preposti.” (Cfr. Determinazione n..A00018 del 16/09/2019 Corecom Lazio).

Il gestore, viceversa, assolve il proprio onere probatorio producendo la schermata dei contatti con gli utenti da cui risulta l'assenza di reclami o segnalazioni nel periodo indicato dagli istanti. Ne consegue che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del disservizio; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore.

Di siffatto onere ne è ben consapevole l'utente/cliente. Nella fattispecie in esame, è appena il caso di richiamare i principi della difesa e del contraddittorio disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base a cui il giudice decide iuxta alligata et probata. Per il che, è necessario porre a base della decisione le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti (chiunque voglia far valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento).

Tanto precisato, nel caso di specie, l'organo decidente, relativamente al malfunzionamento delle utenze mobili, con riferimento all'oggetto di controversia, ritiene che la valutazione sulla debenza ed entità dell'indennizzo, non può avvenire in maniera totalmente automatica e svincolata dalla fattispecie concreta che attiene alla funzionalità del servizio radiomobile, il quale riveste caratteristiche tecniche specifiche tali da delimitare i profili di responsabilità dei gestori telefonici.

Come pure avallato da giurisprudenza Agcom (cfr. Delibera n.92/15) “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 inadempimento”. L'efficienza del servizio che permette la “connessione in mobilità”, è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spazio-temporali che non consentono all'operatore di garantire l'accessibilità in uno specifico momento ed in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità.

In relazione agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili di cellulari, la resistente ha prodotto la nota del Ministero dello sviluppo Economico – Dipartimento

Comunicazione – in cui si certifica che l’operatore in questione “... ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura all’interno del territorio nazionale (...).

Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale e non di un malfunzionamento del servizio di carattere generale, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto agli istanti in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando port out verso altro operatore (ex multis Delibera n. 25/2020 Corecom Sardegna, Conforme delibera 100/2020 Corecom Lombardia; Delibera n. 23/2020 Corecom Calabria).

“Dunque, tale fattispecie non può rientrare tra quelle indennizzabili ai sensi del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS. In presenza di simili problematiche, che, nel caso in esame è verosimile abbiano causato notevoli disagi agli istanti è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo”. (Agcom, Delibera n. 163/16/CIR). A ciò si aggiunga che, nel caso di specie, non risulta sufficientemente provata la circostanza di una totale assenza di copertura territoriale, avendo riguardo, agli estratti prodotti dall’operatore che, invece, attestano la presenza di un traffico internet e voce nel periodo indicato dagli utenti. Difatti, l’operatore telefonico ha prodotto copia della schermate estratte dai propri sistemi atte a dimostrare la funzionalità dei servizi durante il periodo del lamentato disservizio (06.06.19 – 12-06.19).

Inoltre, il gestore, per l’utente GU14/213217/2010 ha allegato al procedimento, il riepilogo relativo alla situazione degli accrediti/addebiti delle sim a lei intestate, per segnalare che alle date del presunto disservizio una delle sim non aveva credito e che l’altra aveva un credito insufficiente all’utilizzo del servizio. Lo stesso dicasi per GU14/216907/2019 la cui scheda alla data del presunto disservizio non aveva credito per effettuare le chiamate. Mentre per l’utente GU14/213251/2019, il gestore, ha depositato il prospetto delle ricariche effettuate e del credito residuo al fine di dimostrare che la scheda sim è poco utilizzata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico, avv. [REDACTED], si rigetta l’istanza presentata dalla sig.ra [REDACTED] + altri 80 nei confronti della società WIND TRE SpA per le motivazioni di cui in premessa.

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.

[Potenza, 15/07/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra



GU14	NR. DELIBERA
213008/2019	64/2022
213014/2019	65/2022
213024/2019	66/2022
213032/2019	67/2022
213040/2019	68/2022
213048/2019	69/2022
213217/2019	70/2022
213221/2019	71/2022
213246/2019	72/2022
213251/2019	73/2022
213254/2019	74/2022
213260/2019	75/2022
213265/2019	76/2022
213271/2019	77/2022
213274/2019	78/2022
213278/2019	79/2022
213284/2019	80/2022
213289/2019	81/2022
213292/2019	82/2022
213294/2019	83/2022
213299/2019	84/2022
213306/2019	85/2022
213311/2019	86/2022
213314/2019	87/2022
213317/2019	88/2022
213321/2019	89/2022
213522/2019	90/2022
214192/2019	91/2022
214199/2019	92/2022
214215/2019	93/2022
214260/2019	94/2022
214588/2019	95/2022
214591/2019	96/2022
216272/2019	97/2022
216344/2019	98/2022
216362/2019	99/2022
216424/2019	100/2022
216428/2019	101/2022
216435/2019	102/2022
216593/2019	103/2022
216601/2019	104/2022
216907/2019	105/2022
216908/2019	106/2022
217004/2019	107/2022
217016/2019	108/2022
217416/2019	109/2022
217441/2019	110/2022
217463/2019	111/2022
217479/2019	112/2022
217741/2019	113/2022

217747/2019	114/2022
217753/2019	115/2022
217768/2019	116/2022
217770/2019	117/2022
217780/2019	118/2022
217786/2019	119/2022
217797/2019	120/2022
217807/2019	121/2022
217813/2019	122/2022
217815/2019	123/2022
217818/2019	124/2022
217822/2019	125/2022
217826/2019	126/2022
217830/2019	127/2022
217834/2019	128/2022
217838/2019	129/2022
217840/2019	130/2022
217842/2019	131/2022
217845/2019	132/2022
217848/2019	133/2022
217854/2019	134/2022
217484/2019	135/2022
217495/2019	136/2022
217551/2019	137/2022
217559/2019	138/2022
217609/2019	139/2022
217611/2019	140/2022
217613/2019	141/2022
217730/2019	142/2022
217734/2019	143/2022
23602/2019	144/2022