

DELIBERA N. 41/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX MARCUCCI/WINDTRE S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 11/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 21 giugno 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Marcucci in data 11 gennaio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 719;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserito malfunzionamento del servizio di telefonia mobile rilevato in particolare a partire da mese di maggio 2017. Deduce di aver sottoscritto un contratto di telefonia mobile con il gestore convenuto, di non aver mai riscontrato problemi atteso che, nonostante nella sua zona non fosse assicurata la copertura da parte del gestore stesso, aveva comunque la possibilità di utilizzare il servizio attraverso l'attivazione del roaming Telecom. Senza nessun preavviso, a partire da maggio 2017, l'operatore convenuto non rendeva più possibile utilizzare il roaming suddetto, con conseguente impossibilità di utilizzare il servizio di telefonia mobile.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per mancata copertura;

Allega: Segnalazione trasmessa via e-mail del 06/09/2017.

2. La posizione dell'operatore

Sottolinea innanzitutto che a seguito delle verifiche svolte non è emerso nessun disservizio voce e dati relativo all'utenza in parola nel periodo lamentato, atteso, peraltro il traffico effettuato dall'istante, come può evincersi dal dettaglio allegato.

Inoltre appare doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese risultano del tutto infondate anche e comunque in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da WindTre.

Come, infatti, previsto dalle condizioni generali di contratto, poiché la copertura territoriale può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici, l'operatore convenuto non è obbligato a garantire la totale copertura, specificando di impegnarsi a garantire la disponibilità del servizio entro i limiti di copertura, non potendo appunto garantire che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo l'operatore si impegna a garantire la continuità del servizio, ma non può garantire che lo stesso sia accessibile al cliente in uno specifico momento.

Richiama sul punto la posizione dell'Agcom (cfr. delibera n° 69/16/CIR) sul tema della copertura di rete mobile e delle eventuali responsabilità dell'operatore: *“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 dei 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. Conformi sul punto, sono le Condizioni generali di abbonamento ai servizi Mobili di Telecom (...). 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".

Fa presente inoltre che lo stesso Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 03/05/2017 prot. n° 470/17 ha certificato che la società convenuta ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale.

Precisa che comunque rispetto ai lamentati disservizi l'istante non ha fornito nessuna prova limitandosi a mere affermazioni.

Sottolinea ancora che la chiusura del roaming con TIM è iniziata a partire dal 20/06/2017 ed ha riguardato inizialmente solo alcune zone del territorio italiano; sono state comunque intraprese diverse campagne di comunicazione ai clienti sia all'interno del proprio sito sia all'ingresso dell'area clienti con messaggio fonico.

Allega: Contratto, Print stato Sim, Dettaglio traffico, copertura del Comune di residenza dell'istante, Delibera Agcom 69/16/CIR, Verbale del Ministero dello Sviluppo Economico, Condizioni generali di contratto, mail di risposta del 23/03/2017.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

A proposito di quanto lamentato dall'istante relativamente alla mancata copertura del servizio di telefonia mobile a partire da maggio 2017 si esprimono le seguenti considerazioni.

Occorre innanzitutto 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 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 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 geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura.

Tra l'altro nel caso di specie dall'esame del dettaglio di traffico prodotto dall'operatore risulta che comunque l'istante nel periodo dallo stesso indicato ha comunque usufruito del servizio, pertanto risulta smentito per tabulas l'asserita impossibilità di utilizzare il servizio.

Ne consegue che, alla luce di quanto precede, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale, e non di un malfunzionamento del servizio, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cinquanta/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Marcucci nei confronti della società WindTre s.p.a., per le motivazioni espresse 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 21 giugno 2018

IL RELATORE

F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.