

DELIBERA N. 102/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx. /Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/131349/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 22 giugno 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la 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”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxx., del 03/06/2019 acquisita con protocollo n. 0240244 del 03/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze di cui al Codice cliente n. xxxx con la società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito per brevità Wind Tre, lamenta la tardiva emissione delle fatture e il malfunzionamento di un’utenza mobile.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *“abbiamo sottoscritto un contratto con WIND TRE S.p.A. in data 22/11/2017. Il contratto prevedeva l’attivazione del servizio su 11 sim telefoniche e 6 sim dati, tutte attivate il 28/11/2017, tranne le due sim “dual”, che sono state attivate il 13/12/2017. Abbiamo ricevuto solo il 31/10/2018 le prime tre fatture WIND (10 mesi dopo ...), dopo averle sollecitate più volte, sia al 1928 che allo stesso agente che ha curato la sottoscrizione del contratto (...)”*.

- *“Oltre al mancato recapito delle fatture di cui sopra, il 21/09/2018, dopo numerosi altri problemi sulle sim, ci siamo accorti che da una delle sim “dual” non era possibile inoltrare né ricevere chiamate. Solo dopo numerosi solleciti fatti al 1928, siamo riusciti ad avere la sim sostitutiva, che però non ha risolto il problema. Visto che il numero non funzionante era proprio quello del titolare, abbiamo avuto diversi problemi per mancanza di reperibilità e la cosa ci ha causato anche un importante danno economico”*.

- *“Inoltre, la mancanza di fatture non ci ha permesso di imputare i giusti costi a bilancio 2017 e tanto meno considerarli nei nostri budget e bilanci infra-annuali”*.

- *“Alla fine, (...) abbiamo deciso di migrare nuovamente le nostre utenze a TIM, per cui ci aspettiamo che venga emessa una fattura conclusiva con gli addebiti per recesso anticipato”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto complessivi euro 2.450,00 per:

- i) *“lo storno, almeno parziale, dell'insoluto, a titolo di indennizzo per i notevoli disagi subiti, oltre ad € 2250,00 per la mancata comunicazione dell'impedimento ad inviare le fatture, pervenute solo dopo oltre 10 mesi dalla sottoscrizione dell'avvenuta portabilità;*
- ii) *“€ 200,00 per la sospensione di servizi accessori (dual sim), protrattosi per oltre 20 giorni.”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“relativamente al contestato danno economico, l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato “Decisione della controversia” al punto 4 stabilisce che”* L'Organo Collegiale, *ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.* Al punto 5 che: *“Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”.* In tal senso la delibera n. 19/14/CIR che chiarisce: *“la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede”.*

Nel merito, l'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale come segue: *“in data 22/11/2017 parte istante sottoscriveva contratto per l'attivazione di nove sim ricaricabili in portabilità – xxxx (Allegati da 1 a 4)”.*

“Successivamente, con riferimento al numero 3356xxxx, parte istante richiedeva l'attivazione di una dual sim che la convenuta prontamente inviava. Preme evidenziare che relativamente alle suddette utenze alcun reclamo risulta pervenuto alla convenuta né allegato in atti. Soltanto in data 21/09/2018 la convenuta riceveva una segnalazione telefonica per assenza di copertura sulla sim 33561xxxxx; seguivano le opportune verifiche dalle quali non veniva riscontrata alcuna anomalia sulla linea telefonica né venivano rilevati degradi o fault di zona: la BTS servente risultava difatti regolarmente

performante e la sim correttamente profilata. La segnalazione veniva quindi ritenuta risolta in [data] 01/10/2018 (Allegato 5)”.

“Nel dicembre 2018 perveniva infine richiesta di migrazione delle utenze xxxxx verso altro gestore”.

“Relativamente alla fatturazione, la convenuta conferma che, a causa di un’anomalia di sistema, i conti telefonici nn. 2018T000875069, 2018T000875135, 2018T000875207, 2018T000875308, 2018T000875472 venivano emessi nella medesima data ovvero 20/10/2018. Tuttavia, le relative scadenze risultavano regolarmente scaglionate a 30 giorni (Allegato 6)”.

Sempre nel merito, l’operatore ha eccepito che “l’istanza dovrebbe essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata, l’istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. A tal proposito, la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che “La domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente: (...).”. E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, 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)”.

“Con riferimento all’asserito malfunzionamento, ferme le eccezioni di cui sopra, appare doveroso porre all’attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate; 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, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Alcuna prova è stata, altresì, fornita dall’attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. È 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. Relativamente alle segnalazioni di parte istante appare opportuno un riferimento alla delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, con la quale l’Autorità fa espresso riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: “se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo,

l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto". La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: "In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno".

"Ad abundantim voglia l'illustrissimo Corecom considerare la natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato dallo scrivente operatore. 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 - 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, verso 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. Pertanto quest'ultimo 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 04/05/2017 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. 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 (Allegato 7).

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 recente orientamento AGCom 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 (Delibera AGCom n. 65/16/CIR)".

"Relativamente ai costi successivi alla migrazione delle utenze mobili, si precisa che gli stessi sono stati addebitati conformemente alle condizioni di contratto sottoscritte e accettate dall'utente, dette Condizioni Generali di Contratto ed il relativo Allegato Tecnico-Economico stabiliscono che "La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione. Successivamente il Contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. La durata verrà calcolata singolarmente per ogni Accesso/Carta SIM attivato dal Cliente" specificando altresì che "Wind potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Wind al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto negli Allegati". Il richiamato "Allegato" tecnicoeconomico, relativamente agli specifici piani sottoscritti, precisava, che "I piani tariffari mobili All Inclusive prevedono un contributo di attivazione pari a 80€ per ogni SIM; tale contributo è scontato del 100% per i Clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione. In caso contrario, il contributo sarà applicato sull'ultima fattura utile". Alcune responsabilità potrà essere ascritta alla Convenuta in merito ai costi di recesso (si veda, ex plurimis, la deliberazione Corecom Puglia n. 48 del 29/07/2015 che rispetto ad analoghe fattispecie in contestazione specificava che: "L'interruzione prematura del rapporto, creando uno squilibrio contrattuale, è quindi sfociato nella richiesta dei suddetti costi che rappresentano un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruita dalla società istante. Trattasi di costi giustificati dall' Operatore conformi sia alle condizioni contrattuali accettate dall'utente che al dettato della c.d. Legge Bersani e delle Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori dell'AGCOM... Ne discende che non sussiste alcuna responsabilità in capo al Gestore in ordine alla richiesta dei costi di disattivazione, risultando gli stessi conformi alle pattuizioni contrattuali e alla proposta tecnico-economica". Sui tali costi, peraltro, codesta Autorità, alla sezione <http://www.agcom.it/pilloleinformative> ha esplicitamente chiarito che la disciplina generale circa i costi in caso di recesso "non si applica ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto. In questi casi, infatti, fermo restando il diritto dell'utente di recedere in qualsiasi momento dal contratto, si ritiene legittimo l'eventuale vincolo economico (ad esempio la restituzione degli sconti promozionali)

posto dall'operatore qualora il cliente receda prima che sia decorso il periodo minimo. Sulla questione si è espresso anche il giudice amministrativo [cfr. sentenza n. 01442/2010 del Consiglio di Stato] evidenziando che in tali casi un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta". La richiamata sentenza n. 01442/2010, difatti, stabilisce espressamente che "...l'impegno di non recedere prima di una certa data è il prezzo che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati", sancendo nell'ambito del rapporto sinallagmatico la legittimità di un'offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza avere la certezza di un arco temporale di vigenza. La scrivente società comunica ad ogni modo di aver già provveduto a conteggiare gli importi dovuti dall'utente e, in attuazione della Delibera 487/18, ha provveduto ad emettere opportuna nota di credito di complessivi 401.36 euro su fattura n. 2019T000051395".

3. La replica dell'istante.

La società istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che:

- "in data 21/09/2018 è stata fatta solo l'ultima segnalazione. In realtà erano state fatte molte segnalazioni precedenti, sia al call-center dedicato, sia all'Agenzia di riferimento (che, agli occhi del cliente rappresenta l'Operatore) di cui WIND ha deciso di non tenere conto. A maggior riprova di ciò lo stesso Operatore dichiara di avere chiuso la segnalazione senza che nessuna comunicazione in tale senso venisse inviata al cliente. Abbiamo inoltre saputo, solo di recente, che era interesse dell'Agenzia mantenerci nel contratto per almeno tre fatture, in modo da non subire storni provvisoriali; è questa infatti la politica di WIND ... Ricordando alla controparte (la quale ne ha fatto menzione nelle memorie di difesa) che in un procedimento di questo tipo l'onere della prova spetta alla parte convenuta, teniamo a precisare quanto segue: Tutte le segnalazioni sono state fatte attraverso il 1928 o direttamente all'agenzia di riferimento. È indubitabile il "danno" causato dall'emissione di fatture oltre 10 mesi dopo la loro naturale scadenza, sia in termini di programmazione delle spese che in termini amministrativi, essendo notevolmente più complicato gestire fatture che avrebbero dovuto essere emesse oltre dieci mesi prima. Tra l'altro, come ammesso nelle summenzionate memorie, il pagamento delle stesse era scaglionato ogni 30 giorni, mentre le fatture hanno naturalmente un frazionamento bimestrale. Così come è indubitabile che i frequenti disservizi abbiano avuto ripercussioni economiche importanti sull'attività dell'istante. Non vi può essere concorso dell'istante in tutto quanto avvenuto, avendolo egli sempre segnalato a WIND o all'agenzia di riferimento (che, come già detto, agli occhi del cliente rappresenta l'Operatore stesso). Riguardo alle penali (di ciò si tratta, comunque vengano chiamate) risultano illegittime ai sensi della Legge 40/2007 e, ove ciò non fosse riconosciuto, è evidente che non si possono pretendere costi di recesso da chi cambia Operatore per mancata o carente fruizione

del servizio, oltreché per una gestione amministrativa quantomeno “disinvolta”. Alla luce di quanto sopra esposto, riteniamo le nostre richieste legittime, ammissibili e meritevoli di accoglimento”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- con riferimento a parte della domanda *sub i)* dell’istante, volta ad ottenere “*lo storno, almeno parziale, dell’insoluto, a titolo di indennizzo per i notevoli disagi subiti*”, si rileva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica”, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Ciò premesso, detta richiesta è inammissibile in questa sede.

- in relazione alla lamentata “*mancata comunicazione dell’impedimento ad inviare le fatture*” si osserva che non è previsto il riconoscimento di un autonomo indennizzo, in quanto la presente doglianza, è una fattispecie non riconducibile, neppure in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di indennizzo contemplate nel vigente Regolamento sugli Indennizzi e trattasi, comunque, di materia che esula dalla competenza dell’organo adito.

Nel merito.

L’istante lamenta il malfunzionamento totale di una SIM “DUAL” il cui disservizio avrebbe “*causato anche un importante danno economico*” laddove, l’operatore eccepisce la genericità della doglianza e la sua indeterminatezza ed evidenzia che, relativamente alle utenze mobili non è garantita la copertura territoriale in ogni specifica località.

La doglianza non è fondata e non è meritevole di accoglimento.

In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell’articolo 3 della delibera Agcom n.179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l’utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l’operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell’art. 1218 c.c.

Inoltre, il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 6 comma 3, dell'all. A delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, agli atti non risultano reclami formali effettuati all'operatore che, per parte sua riferisce di avere ricevuto una segnalazione telefonica dall'utente, peraltro per assenza di copertura sulla SIM n. xxx, in data 21 settembre 2018 e, all'esito degli accertamenti effettuati non avrebbe "riscontrat[o] alcuna anomalia sulla linea telefonica né venivano rilevati degradi o fault di zona: la BTS servente risultava difatti regolarmente performante e la sim correttamente profilata".

Sul punto si evidenzia che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato gli asseriti malfunzionamenti; in particolare non vengono fornite indicazioni temporali né spaziali in cui si sono verificati gli asseriti malfunzionamenti.

Si deve evidenziare, altresì, che le doglianze dell'utente risultano prive di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine all'effettivo verificarsi dei fatti posti a fondamento delle stesse, solo a considerare la mancanza in atti di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante nei confronti dell'operatore. Nonostante l'istante affermi di aver contattato il Servizio Clienti dell'operatore e l'Agenzia di riferimento dell'operatore per rivolgere i propri reclami, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni del disservizio (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto, le comunicazioni effettuate all'agente di riferimento) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore dello stesso e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della problematica.

Si ritiene, pertanto, che la doglianza non possa essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio medesimo.

Ad abundantiam, in relazione al lamentato malfunzionamento sull'utenza mobile giova comunque richiamare che trattasi di servizio di somministrazione di telefonia mobile che, per sua stessa natura, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi dell'operatore, 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 tipo di inadempimento. 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, della residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso 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 (Cfr *ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxx nei confronti di Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 22 giugno 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)