

DELIBERA N. 43/2020

**XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/211499/2019)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 25/06/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”; VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 29/11/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 29/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze di tipo affari XXX XXX XXX XXX XXX XXX XXX XXX XXX XXX XXX XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) dal mese di giugno 2016 segnalava per alcune SIM frequenti "cadute" del segnale che obbligavano a spegnere e riaccendere i dispositivi; ciò rendeva difficile sia il traffico voce che quello dati;

b) su suggerimento del gestore, il 1 giugno 2016 è stato inoltrato un primo reclamo via fax;

c) in seguito a nuova segnalazione dell'8 giugno successivo, il gestore prometteva un contatto da parte di un tecnico per risolvere il problema, cosa che non si è verificata;

d) il 24 agosto 2016 veniva inoltrato ulteriore reclamo via fax, ma il problema persisteva;

e) per questo motivo, passava ad altro operatore, ma continuava a ricevere fatture da Wind, comprensive di addebiti a titolo di penali.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) cessazione del contratto;

II) storno della posizione debitoria;

III) indennizzo per malfunzionamento;

IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

V) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) la domanda di rimborso dei costi della procedura non è accoglibile in quanto la procedura innanzi al Corecom è gratuita e non richiede l'assistenza di un legale;

2) la domanda di risarcimento del danno non è demandabile all'Autorità per espressa previsione regolamentare;

3) la domanda è generica, non essendo state indicate esattamente le numerazioni impattate dalle problematiche descritte né il luogo ove le stesse si sarebbero verificate;

4) nelle date 08/01/2015, 09/03/2015 e 18/03/2015 venivano attivate le utenze voce interessate, che costituivano l'intero parco sim della società istante;

5) In data 30/01/2017 le utenze XXX XXX XXX, nate come abbonamenti, sono state oggetto di conversione verso ricaricabile con offerta My Business Ricaricabile e con piano Unlimited Plus. L'offerta prevede un vincolo di 24 mesi;

6) in data 19/04/2018 tutte le utenze tranne la n. XXX venivano disattivate per portabilità verso altro gestore. Il n. XXX veniva disattivato dal 27/04/2017 su richiesta del cliente;

7) tale disattivazione anticipata delle utenze comportava l'emissione delle fatture n. XXX e n. XXX relative alle somme dovute, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto;

8) il cliente contesta il malfunzionamento dal giugno 2016, ma nel 2017 effettuava delle variazioni contrattuali che comportavano un rinvincolo come sopra descritto;

9) ad ogni modo, l'articolo 14 del Regolamento indennizzi prevede che "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte" (comma 4);

10) inoltre, in applicazione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi";

11) in via generale poi, il gestore non è tenuto a garantire la totale copertura territoriale dei servizi forniti in caso di utenze mobili, in quanto la stessa dipende da elementi che non sono controllabili dal gestore;

12) non è stata fornita alcuna prova dei disservizi lamentati.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda. In replica alle domande avversarie, l'istante precisa che non ha mai avanzato richieste risarcitorie ribadisce quanto già evidenziato e conferma le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità relativa alla richiesta di rimborso di spese di procedura, in quanto il Regolamento non contiene una preclusione assoluta in ordine alla rifusione di dette spese, ma precisa che “nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”.

Non può accogliersi neppure la richiesta di inammissibilità relativa a richieste risarcitorie, non essendo stata avanzata alcuna domanda in tal senso dall'istante. In relazione alla richiesta di cessazione del contratto, va dichiarata cessata la materia del contendere in quanto l'operatore, non contraddetto dall'istante, dichiara che tutte le numerazioni risultano cessate, per disattivazione o per passaggio ad altro operatore. Merita invece accoglimento l'eccezione sollevata dal gestore relativa alla genericità dell'istanza: a questo proposito, deve rilevarsi che, in sede di formulario GU14, l'attore ha dichiarato che l'asserito disservizio riguardava “alcune delle nostre sim”, senza specificare in alcun modo quali e quante fossero le utenze interessate dalla problematica. A colmare tale indeterminatezza non sovengono neppure i reclami, depositati agli atti del fascicolo, rispettivamente del 1 giugno e del 24 agosto 2016, in entrambi dei quali vengono segnalate problematiche relative a “molte delle nostre utenze”. La mancata indicazione delle utenze interessate dalle dichiarate cadute di segnale rende impossibile a questo Corecom ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, oltre che effettuare una qualunque eventuale quantificazione di indennizzi (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

Per completezza, si evidenzia poi che la problematica relativa alla caduta del segnale è stata oggetto di numerose pronunce dell'autorità. A questo proposito, si rammenta che in caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che 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 (ex multis, Agcom, delibera n. 92/15/CIR). Infatti, 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 conoscere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del servizio corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Per questi motivi, le domande relative allo storno dell'insoluto ed al versamento di indennizzi per malfunzionamento non possono essere accolte.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta, non risultando, agli atti, alcuna risposta ai reclami del 1 giugno e 24 agosto 2016. Pertanto, tenuto conto dei 45 giorni liberi previsti a favore dell'operatore per fornire riscontro alle segnalazioni del cliente, e tenuto conto del fatto che tutte le numerazioni

sono cessate fra il 27 aprile 2017 ed il 9 aprile 2018, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento, la somma di euro 300,00 (calcolati dal 16 luglio 2016, considerati i 45 giorni utili per rispondere, sino alla cessazione del contratto).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, via del XXX, l'operatore XXX, in persona del rappresentante pro tempore, per i motivi sopra indicati, è tenuto a:

- Versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento, maggiorata dell'importo corrispondente agli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda e sino al saldo effettivo.

- il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia 25 giugno 2020

IL PRESIDENTE