

**DELIBERA N. 65/2020**

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/240677/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 29/10/2020;

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 Assemblee 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 07/02/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 07/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato 338/4881935, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) dal gennaio 2019, nella zona di Pozzuolo Umbro, si trova impossibilitato a fruire dei servizi voce e dati, con notevoli disagi.

In base a tali premesse, chiede:

I) lo storno dei costi di recesso;

II) la somma di euro 800 per i disagi.

### **2. La posizione dell'operatore**

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

1) la domanda è generica, non rispettando i requisiti di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento, richiamato dall'articolo 14, comma 3 dello stesso;

2) la richiesta di ristoro per i disagi subiti è inammissibile in sede Corecom;

3) il 19 febbraio 2019 perveniva mail, prontamente riscontrata, tuttavia, a fronte della richiesta di specifici dettagli, l'istante non forniva le specifiche richieste, rendendo impossibili le verifiche del caso; non risultano reclami successivi;

4) dal dettaglio del traffico, risulta l'utilizzo del servizio nel periodo contestato;

5) con riguardo alle caratteristiche del servizio mobile, mai le compagnie telefoniche hanno potuto garantire la totale copertura dei servizi in quanto, a differenza di quanto accade con riguardo alla linea fissa, per il servizio 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 diversi;

6) con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico, con comunicazione del 3 maggio 2017

prot. N. 470/17, ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale;

7) l'assenza e/o la precarietà del segnale radiomobile non impedisce la completa e totale fruizione del servizio dati, grazie al roaming GPRS nazionale, ossia grazie all'appoggio dell'utenza del gestore sulle frequenze di altro operatore di telefonia mobile.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, non può accogliersi l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore in relazione alla genericità dell'istanza, tenuto conto del fatto che l'arco temporale del lamentato disservizio può essere ricompreso fra il primo reclamo risultante agli atti e la data dell'istanza, ultima evidenza temporale del permanere della problematica. Neppure può accogliersi l'eccezione di inammissibilità relativa alla richiesta di risarcimento in quanto la stessa può intendersi come richiesta di indennizzo per malfunzionamento. Passando al merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito indicati. In relazione alla telefonia mobile, secondo l'orientamento espresso anche dall'Autorità (ad esempio, delibere Agcom n. 92/15/CIR; n. 69/16/CIR), è necessario considerare la natura stessa del servizio di somministrazione di detto servizio che 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 certa e totale (Delibera n.69/16/CIR). Oltre a ciò, si evidenzia che sono stati depositati agli atti i tabulati del traffico riferito all'utenza oggetto della presente controversia che, nel periodo indicato dall'istante come interessato dal malfunzionamento, riportano dati di traffico costante e continuativo.

Per i motivi sopra riportati, pertanto, la domanda relativa alla somma di 800 euro non può essere accolta.

Neppure la domanda di storno dei costi di recesso può essere accolta, non risultando dalla documentazione presente agli atti del fascicolo alcun addebito in tal senso.

Spese di procedura compensate.

## **DELIBERA**

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX, V.le XXX, XX – 06XX XXX (Perugia), nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.

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, 29 ottobre 2020

**IL PRESIDENTE**

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente vicario

Dr.ssa Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Dr.ssa Beatrice Cairoli