

DELIBERA N. 32/2022

**████████████████████ / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/232611/2020)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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 22/01/2020 acquisita con protocollo n. 0029067 del 22/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di utenze mobili, di cui tre utenze voce (numeri [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]) ed un’utenza dati con numerazione [REDACTED], associate al contratto di cui al codice cliente n. 411113, lamenta il malfunzionamento delle predette utenze mobili a causa della scarsa copertura di rete.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue: a) “di essere titolare di 3 utenze voce con num. [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] e una utenza dati con num.: [REDACTED] tutte con importo mensile fisso ed addebito in conto corrente”; b) da dicembre 2018 la copertura rete all’indirizzo di residenza è molto scarsa, con notevoli problemi sia per la scheda dati che per quella voce. Sono un ingegnere e questo mi crea molti problemi anche lavorativi”; c) di avere effettuato “diverse segnalazioni ma ad oggi il problema ancora non è risolto”.

L’istante, con nota allegata al formulario GU14, ha ulteriormente specificato che: “dal mese di dicembre 2018 ho riscontrato un malfunzionamento del servizio di telefonia mobile sia voce che dati di tutte e quattro le utenze, segnalato tempestivamente mediante ripetuti contatti telefonici e via mail al servizio clienti senza ricevere alcuna risposta esaustiva. Come si evince dall’allegato 1, relativo alle comunicazioni intercorse tra l’istante e la TRE, alla prima segnalazione in data 04/12/2018 seguiva una risposta

automatica di richiesta dati relativi alle utenze, alla residenza e ai terminali utilizzati per le opportune verifiche.

Contrariamente a quanto dichiarato dall'avv. della TRE nell'udienza di conciliazione, relativamente alla mancata indicazione dei terminali utilizzati, del luogo di residenza e delle verifiche consigliate all'utente, come si evince dalla mail del 10/12/2018, l'odierno istante indicava quanto segue "Come precedente mail si segnala assenza di copertura rete in luogo di residenza: via [REDACTED]. Ho tre schede voce ed una dati. Non prende alcun dispositivo telefonico: Huawei P8, Huawei Y6 e Meizu S5 e nemmeno il pockett cube. È oramai passata una settimana ed il problema persiste. Mi rivolgerò al CORECOM".

L'istante, pertanto assolveva a quanto richiesto dalla società telefonica. A questa segnalazione, nella stessa data, seguiva la risposta: Oggetto R: Problema Tecnico | Copertura Data 10/12/2018 Mittente [REDACTED] Messaggio: "Ciao [REDACTED] in riferimento al disservizio riscontrato, ti confermiamo di aver preso in carico la tua segnalazione e di aver aperto la pratica n° [REDACTED]. Sarà nostra cura fornirti informazioni tempestive sugli esiti della gestione".

Poiché il disservizio continuava a persistere e nessuna comunicazione perveniva da parte della TRE, in data 31/12/2018 si segnalava nuovamente il disservizio "Si segnala nuovamente problemi di rete.... Ho tre schede voce ed una dati con il cubo. Quattro abbonamenti con addebito sul conto e sono più di venti giorni che non funziona quasi mai... Non solo alla mia residenza ma anche al lavoro nella città di [REDACTED]" e poi in data 07/01/2019 "Buongiorno, per l'ennesima volta sto a segnalare problemi di copertura rete presso mia residenza, sia per le tre schede voce che per la scheda dati tutte a me intestate... Ora basta! [REDACTED]".

A queste due segnalazioni si riceveva uguale risposta: "Ciao [REDACTED], al fine di poter effettuare le opportune verifiche col nostro reparto tecnico, ti chiediamo gentilmente di indicarci: marca e modello del terminale utilizzato - indirizzo esatto nel quale riscontri l'anomalia - tipo di copertura visualizzata - esito ricerca manuale della rete - esito prove incrociate (inserire la tua sim su un altro terminale e viceversa) - data e ora dell'ultima anomalia riscontrata (non superiore alle 48 ore) - eventuale messaggio di errore visualizzato durante la navigazione - se l'anomalia si riscontra esclusivamente all'interno dell'abitazione o anche all'esterno.

Ti consigliamo inoltre di spegnere e riaccendere il terminale dopo qualche minuto e tentare la connessione; qualora tale operazione non dovesse risolvere l'anomalia segnalata, ti chiediamo di indicarci maggiori dettagli." Quindi a distanza di un mese invece che provvedere alla risoluzione del problema la TRE chiedeva nuovamente di indicare il luogo di residenza, la marca e modello di terminale utilizzato etc. quando, come segnalato dall'istante, il problema segnalato era riscontrato nel luogo di residenza perché in altre zone il servizio funzionava e, pertanto, il disservizio non dipendeva sicuramente dai terminali utilizzati e peraltro dati in dotazione dalla stessa Tre.

Stranamente, con l'apertura del procedimento Conciliaweb AGCOM in data 25/02/2019 hanno risolto il problema ed il disservizio è cessato a partire da marzo 2019.

Infine per quanto contestato dall'avv. della TRE all'udienza di conciliazione, circa l'evidenza di traffico dati e traffico voce si precisa che, come ampiamente descritto nelle comunicazioni con l'operatore, la mancata copertura di rete era relativa al luogo di residenza e nelle vicinanze, altrove funzionavano sia le tre schede voce che il WEB POCKETT CUBO (portatile), da qui il traffico riscontrato".

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

- i) "annullamento fatture dicembre 2018 - gennaio 2019 - febbraio 2019;
- ii) "indennizzo per mancata fruizione del servizio telefonia e internet";
- iii) "indennizzo per mancata risposta ai reclami".

Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.400,00

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WINDTRE S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria depositata in data 24.04.2020 (prot. 0179930), in merito all'istanza di definizione ha rilevato "Con l'avvio della presente procedura, l'istante, titolare delle utenze num. [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] lamenta scarsa copertura di rete da dicembre 2018 a febbraio 2019.

A fronte della ricezione della presente istanza, la convenuta ha avviato prontamente le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso quanto segue: L'utente è titolare delle numerazioni [REDACTED] (Allegato 1) [REDACTED] (Allegato 2), [REDACTED] (Allegato 3) e [REDACTED] (Allegato 4). Il 04 dicembre del 2018 l'istante contattava via mail il servizio clienti lamentando problemi di copertura. Venivano effettuate verifiche tecniche ma non si riscontravano anomalie: la zona risultava regolarmente coperta dai servizi Wind Tre e non erano presenti guasti.

Nelle comunicazioni intercorse fino all'inizio di gennaio 2019, il servizio clienti chiedeva all'utente di specificare, oltre ai dati già forniti all'atto della segnalazione, il tipo di copertura visualizzata, l'esito della ricerca manuale della rete, l'esito delle prove incrociate (inserendo la sim su un altro terminale e viceversa), la data e l'ora dell'ultima anomalia riscontrata, se indoor o outdoor, l'eventuale messaggio di errore visualizzato durante la navigazione. Tale riscontro, con l'esito di tutte le verifiche richieste, non veniva però mai inoltrato dall'utente alla scrivente convenuta".

Nel merito, ha rilevato che "le verifiche del reparto tecnico hanno evidenziato la piena copertura nella zona segnalata dall'istante e l'assenza di guasti. L'analisi del traffico generato dalle sim, estrapolato nelle more del procedimento di conciliazione in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (D.Lgs. 1

giugno 2003 n 196), ha evidenziato inoltre un utilizzo abituale e regolare del servizio (Allegati 5 – 13).

Si conferma di conseguenza la debenza dei canoni fatturati nel periodo dicembre 2018 – febbraio 2019, poiché il servizio era regolarmente attivo e fruito dall'istante, e si contesta la richiesta di indennizzo per malfunzionamento, perché le pretese attoree risultano del tutto infondate in fatto e in diritto. 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). Si richiama determinata 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]”. In ogni caso 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.

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. 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. Voglia l'illustrissimo Corecom considerare inoltre 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 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.

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 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale (Allegato 14). 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 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 totale copertura (Delibere AGCom n. 65/16/CIR; n. 69/16/CIR; n.163/16/CIR)".

In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ha evidenziato che la stessa deve essere respinta "perché, come documentato dallo stesso utente nel fascicolo allegato al presente procedimento, ad ogni segnalazione è stata fornita risposta, a cui però l'utente non ha dato seguito: non ha effettuato le prove incrociate richieste dal servizio clienti e non ha fornito il relativo riscontro. La 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” fa espresso riferimento 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”.

Il codice civile è infatti chiaro nel prevedere all’art. 1227 che “se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l’entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l’ordinaria diligenza”. Le Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406, hanno 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 produrre l’evento lesivo in suo danno”.

Ha, pertanto, eccepito l’infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

L’istante, con memoria di replica acquisita al prot. n. 0209197 in data 14.05.2020, ha dichiarato che “Il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile sia voce che dati di tutte e quattro le utenze dal mese di dicembre 2018 sino alla data di deposito della procedura di conciliazione incardinata innanzi al CoReCom Basilicata è stato segnalato tempestivamente mediante ripetuti contatti telefonici e via mail al servizio clienti; pertanto il lamentato disservizio, contrariamente a quanto sostenuto dalla Società telefonica, è stato obiettivamente documentato dalle numerose segnalazioni al servizio clienti e tramite mail.

Nessun concorso nella causazione del danno può essere ascritto all’istante in quanto diligentemente ha segnalato che il disservizio riguardava principalmente la propria residenza e le prossimità della stessa, ma nessuna verifica tecnica fu mai effettuata in tal senso. Pertanto il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile sia voce che dati di tutte e quattro le utenze è addebitabile alla Società che non si è attivata per la risoluzione del problema segnalato determinando un grave inadempimento contrattuale. Inoltre è il caso di evidenziare che le risposte date dalla Tre sono state o ripetitive di richieste già evase o assenti, ma giammai risolutive del problema segnalato.

Il traffico telefonico o dati al quale fa riferimento la società sicuramente afferisce a zone in cui vi era copertura, ma il malfunzionamento delle utenze telefoniche mobili veniva puntualmente circostanziato dall’istante alla propria zona di residenza”.

L'istante ha inoltre precisato che “tutti i dispositivi telefonici Huawei P8, Huawei Y6 e Meizu S5 e nemmeno il pockett cube in quella zona non erano coperti dalla rete nel periodo in contestazione. In merito alla mappa relativa alla copertura rete Tre, sorvolando sulla bassissima risoluzione della stessa che non permette di individuare l'area di residenza, da nessun elemento si evince il periodo di riferimento della stessa, quindi è impossibile contestualizzare la copertura rete Tre al periodo dicembre 2018 – febbraio 2019. La copertura rete è sempre stata soddisfacente, tranne che per il periodo del disservizio in questione, tant'è che l'istante ancora oggi utilizza le stesse schede ed i relativi contratti con la Tre.

È evidente pertanto che ci fosse un problema tecnico legato a quella zona che non è stato mai preso in considerazione dalla Tre; infatti, stranamente, con l'apertura del procedimento Conciliaweb AGCOM in data 25/02/2019, a partire da marzo 2019 il disservizio è cessato.

Si può affermare che la Società Tre non ha adempiuto ai propri obblighi contrattuali, in modo particolare, da un lato di offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzione e, dall'altro, nell'ipotesi di interruzioni, di adottare i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare all'istante il minor disagio possibile. Né di fronte a tale inadempimento, la Società telefonica, ai fini di andare esente da responsabilità del proprio cliente, ex art. 1218 c.c., si è adoperata per dare la prova della sopravvenuta impossibilità della prestazione, dell'assenza di colpa, ovvero di aver fatto tutto il possibile per adempiere la propria obbligazione.

Nel caso de quo, infatti, trattandosi di inadempimento in materia di contratti a prestazioni corrispettive si verifica un'inversione dell'onere della prova, di solito gravante sull'attore ex art. 2697 c.c. e, pertanto, avendo dato l'istante prova del suo corretto adempimento, lo stesso è legittimato a pretendere l'altrui adempimento e, in caso di inadempimento, ottenere il risarcimento del danno (nel caso che qui ci occupa, indennizzo). Pertanto a causa della mancata disponibilità continuativa del servizio di telefonia ed internet l'istante ha indubbiamente subito un danno indennizzabile previsto dalle condizioni generali di abbonamento.

In relazione all'onere della prova la Corte di Cassazione, Terza Sezione Civile, ordinanza n. 3996/2020 ha precisato che “è onere della parte inadempiente (gestore) dimostrare sia la mancata imputabilità a sé del disservizio della linea telefonica, sia di aver provveduto per eliminarlo o arginarlo”, onere che nel caso de quo non è stato assolto.

Si riafferma il principio di diritto secondo il quale “in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno o per l'adempimento, deve provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi poi ad allegare la circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre al debitore convenuto spetta la prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento ed eguale criterio di riparto dell'onere della prova è applicabile quando è

sollevata eccezione di inadempimento ai sensi dell'art. 1460 c.c. (risultando, in tal caso, invertiti i ruoli delle parti in lite, poiché il debitore eccipiente si limiterà ad allegare l'altrui inadempimento, ed il creditore dovrà dimostrare il proprio adempimento, ovvero la non ancora intervenuta scadenza dell'obbligazione).”

Per quanto sopra esposto, ha reiterato le richieste formulate per tutte e tre le schede intestate all'istante, richiedendo:

- “1) l'annullamento delle fatture di dicembre 2018 e gennaio 2019;
- 2) l'indennizzo per la mancata fruizione del servizio di telefonia ed internet;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 4) il rimborso delle spese della presente procedura”.

3. Motivazione della decisione

In rito

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

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

L'istante lamenta il malfunzionamento delle proprie utenze mobili 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. Ciò posto, va rilevato che i disservizi lamentati dall'istante nel formulario e nella memoria di replica possono essere agevolmente ricondotti a una scarsa copertura di rete in alcuni punti o zone del territorio e dunque non possono essere considerati quale “inadempimento” indennizzabile.

Come ha rilevato la stessa Autorità in numerose decisioni “In caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio 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. (cfr. Agcom Delibera n. 92/15/CIR e Delibera n. 163/16/CIR). 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.

Comunque, assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma mai certa e totale (ex multis: Delibere AgCom n. 65/16/CIR; n. 69/16/CIR; n.163/16/CIR). 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 (...).

Inoltre, Wind nella propria pagina web relativa alle "Condizioni di servizio" relative al servizio internet da rete mobile, precisa che "[l]a velocità di navigazione effettiva è variabile e dipende da numerosi fattori, tra i quali: la tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto, l'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, il numero di richieste alla pagina web visitata, le caratteristiche del server nel quale la pagina è ospitata, il dispositivo con il quale si sta navigando, il sistema operativo e il browser utilizzato, il protocollo di comunicazione e il tipo di pagina richiesta".

Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale all'interno della propria abitazione, e non di un malfunzionamento del servizio di carattere generale, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante 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 all'attività lavorativa dell'istante (è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo" (Agcom, Delibera n. 163/16/CIR). Per di più, 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 dall'utente.

Inoltre, attesa la natura del disservizio lamentato, non risultano depositati al fascicolo i test eseguiti per scarsa copertura della linea mobile, né tale carenza è stata sanata dall'istante in itinere del procedimento de quo.

Infine, la richiesta sub iii) di indennizzo per mancata risposta al reclamo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte. L'istante deduce la mancata risposta alle numerose segnalazioni reiterate nel tempo.

In merito dichiara di aver effettuato: - una prima segnalazione in data 04/12/2018 a cui seguiva una risposta automatica da parte del servizio clienti, di richiesta dati relativi alle utenze, alla residenza e ai terminali utilizzati per le opportune verifiche; - una seconda mail del 10/12/2018, a cui nella stessa data, seguiva la risposta: "Ciao Leonardo, in riferimento al disservizio riscontrato, ti confermiamo di aver preso in carico la tua segnalazione e di aver aperto la pratica n° 21242818. Sarà nostra cura fornirti informazioni tempestive sugli esiti della gestione"; - poiché il disservizio continuava a persistere e nessuna comunicazione perveniva da parte della TRE, in data 31/12/2018 e 07.01.2019 procedeva a segnalare nuovamente il disservizio.

Sul punto rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. In base ai citati articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, l'utente ha contestato all'operatore di non aver ricevuto alcun riscontro esaustivo in merito alla lamentata problematica. Come l'Autorità Garante afferma da tempo "non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'art. 8, comma 4 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta informata scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti." Pertanto, deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione delle problematiche lamentate dall'utente faccia sorgere in capo a quest'ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta a reclamo" (Delibera Agcom n. 47/10/CIR e Delibera Corecom E.R. 130/2017).

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS che, prevede, nel caso in cui "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Il medesimo articolo prevede che "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal

reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”. Pertanto, ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina il dies a quo nella data del 04 dicembre 2018, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo sopracitato del 04 dicembre 2018 ed il dies ad quem nel giorno 24 ottobre 2019, data dell’udienza di conciliazione, durante la quale l’istante ha potuto interloquire per la prima volta con l’operatore sulla questione oggetto di contestazione.

Pertanto, la società WINDTRE è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi del richiamato art. 12 dell’Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, un indennizzo pari all’importo di euro 300,00 computato nella misura massima (279 giorni x €2,00). Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l’importo di 100,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 22 gennaio 2020 dal Sig. [REDACTED] nei confronti di WIND TRE S.p.A., l’Operatore è tenuto:

- a) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante della somma di:
 - euro 300,00 (euro trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex articolo 12, commi 1 e 2, Allegato A alla Delibera 347/18/CONS.
 - euro 100,00 (euro cento/00) a titolo di spese di procedura, ex art. 20, comma 6 dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia.

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, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

