



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 80/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ZUNNUI / WIND TRE S.P.A.

(GU14/725/17)

II DIRETTORE

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera 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*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;

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;

VISTA l’istanza del sig. Zunnui, del 6 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica mobile n. 3381492XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche “WIND Tre” o “Società”) l’assenza di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

copertura del segnale di telefonia mobile nella propria zona di residenza. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi depositati nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. nel corso del 2015, l'istante aveva inviato segnalazioni sia telefoniche che tramite posta certificata volte a segnalare la carenza di segnale di telefonia mobile, senza ricevere alcuna assistenza;
- b. dalla documentazione depositata unitamente agli scritti difensivi, risulta che i primi reclami sono stati inviati direttamente dall'istante tramite posta certificata in data 23 aprile 2015, 11 e 25 giugno 2015 e 7 ottobre 2015;
- c. la società WIND Tre, in data 22 luglio 2015, ha riscontrato il reclamo del 25 giugno 2015 comunicando che non erano state riscontrate anomalie sull'utenza telefonica mobile oggetto di contestazione;
- d. successivamente, da parte del legale dell'istante, sono stati inviati altri due reclami nelle date del 23 ottobre 2015 e 25 luglio 2016, entrambi respinti dall'operatore senza motivazione;
- e. nel mese di ottobre 2015, l'istante ha richiesto il passaggio verso altro operatore.

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

- i. la risoluzione del contratto per giusta causa;
- ii. il risarcimento del danno.

La Società WIND Tre, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che l'istante ha contestato, in modo del tutto generico, un presunto cattivo funzionamento della rete mobile e problemi di copertura di rete senza indicazioni di periodi e disservizi specifici e allegando al presente formulario un primo reclamo inviato solo in data 14 ottobre 2015, quindi, quando già la linea era in migrazione e un secondo reclamo di luglio 2016.

Nel caso di specie, 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 servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e 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. L'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura.

Inoltre, WIND Tre ha precisato che alcuna prova è stata fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento a 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.

Con riferimento ai reclami inviati dall'istante, WIND Tre ha precisato di aver riscontrato formalmente sia il reclamo del 23 ottobre 2015 che quello del 25 luglio 2016, come risulta dalla documentazione depositata.

A oggi, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto pari a euro 800,52 relativo all'ultima fattura n. 7418279618 del 14 novembre 2015 contenente la rata finale di euro 729,00 relativa ad un "KIT AppleiPhone 6 16GB grey+SIM nano1E". Parte istante aveva sottoscritto un contratto telefono incluso in data 7 novembre 2014, impegnandosi a non recedere prima di 30 mesi e pagando quindi, per il suddetto telefono, *entry fee* pari a 0 e 30 rate da euro 15,86 per un totale, a fronte di un cellulare del valore di 729,00 di euro (30 x 15,86) di euro 475,80. Dal momento che la SIM n. 3381492XXX è migrata verso altro OLO in data 26 ottobre 2015 e che, quindi, il contratto telefono incluso è automaticamente cessato alla stessa data, parte istante ha corrisposto unicamente circa 12 rate e quindi (12 x 15,86) unicamente euro 190,32. Parte istante avrebbe dovuto corrispondere sicuramente almeno le restanti rate pari a euro 285,48 (18 rate x 15,86).

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

La contestazione verte sulla carenza di copertura del segnale di telefonia mobile nella zona di residenza dell'istante. Fermo restando quanto dichiarato dall'operatore in merito alla natura del servizio di telefonia mobile e alla sua peculiarità motivo per cui in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi, risulta evidente che a fronte delle numerose segnalazioni dell'istante, la società WIND Tre non si è premurata di fornire alcun chiarimento al cliente né di depositare il dettaglio del traffico voce e dati effettuato dall'utenza oggetto di contestazione che avrebbe rappresentato l'unica prova certa di effettivo utilizzo del servizio da parte dell'utente.

Ne consegue, quindi, che, in mancanza di prova contraria, la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve essere accolta, pertanto, deve essere riconosciuto al cliente la risoluzione del contratto per giusta causa. Ne consegue, quindi, che la fattura n. 7418279618 dell'importo di euro 800,52 dovrà essere stornata, fatta eccezione per le rate residue del terminale, che sono dovute dall'istante, in quanto il terminale rimane di sua proprietà avendo proceduto a un acquisto a rate. Ne consegue, tenuto conto anche di quanto dichiarato dalla società WIND Tre nella propria memoria, che l'istante sarà tenuto al pagamento dell'importo pari a euro 285,48 relativo alle rate residue del terminale.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. volta al risarcimento del danno, occorre precisare che la richiesta come tale non può essere accolta in quanto la materia risarcitoria esula dalle competenze dell'Autorità ma allo stesso tempo, per un principio di *favor utentis*, si ritiene di valutare la richiesta come volta alla liquidazione degli indennizzi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Tanto premesso, l'istante avrà diritto all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ai sensi dell'articolo 11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, considerato il primo reclamo del 23 aprile 2015, cui l'istante non ha ricevuto alcun riscontro. Si precisa, inoltre, che ai sensi del comma 2 del citato articolo 11, l'indennizzo è calcolato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

DETERMINA

1. L'accoglimento dell'istanza del sig. Zunnui nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. sarà tenuta a stornare parzialmente la fattura n. n. 7418279618 dell'importo di euro 800,52, fatta eccezione per le rate residue pari a euro 285,48 che sono a carico dell'istante e che dovranno essere compensate con l'importo pari a euro 300,00 dovuto a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 27 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini