

**DETERMINA 2 Fascicolo n. GU14/426832/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 21/05/2021 acquisita con protocollo n. 0236275 del 21/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "In data 23/11/2018 ho sottoscritto contratto con windH3g per attivare una sim dati XXX con il webpocket per utilizzare il mio PC nella mia residenza a XXX. Prima di firmare ho richiesto al negoziante di controllare la copertura nella mia residenza e il negoziante ha riferito che la mia abitazione era coperto dal segnale di windH3g anzi con la fusione fra Wind ed H3g il segnale era aumentato. Fin dall'inizio dell'utilizzo della sim dati ho avuto grossi problemi di copertura, nonostante diversi solleciti al servizio cliente di windh3g il gestore non è intervenuto per il miglioramento del segnale anzi si è avuto un grave peggioramento del segnale portando ad una impossibilità nell'utilizzo del servizio e pertanto in data 28/05/2020 abbiamo inviato reclamo formale per denunciare il peggioramento della copertura del segnale di windH3g con l'impossibilità ad utilizzare il servizio dalla mia abitazione e richiedendo al gestore di ripristinare e potenziare il segnale o avrei dato disdetta alla sim per mancanze di WindH3g (vedi All.1). Wind non dà alcun riscontro al reclamo non ripristina il servizio (senza darmi la possibilità di utilizzare il servizio) ed emette la fattura n° XXX (vedi all.2) per un servizio che non posso utilizzare e pertanto in data 22/09/2020 invia lettera di reclamo (vedi All.3) richiedendo: - La cessazione immediata della sim dati XXX in esenzione spese. - Rimborso dei canoni pagati sulla sim XXX dal 28/05/2020 - Storno della fattura n° XXX e quella in emissione fino alla cessazione della sim. Inoltre comunico la mia disponibilità a rendere il 3Cube (che poteva essere ritirato presso la mia abitazione a cura e spesa del gestore) visto che non poteva essere più utilizzato per mancanza del segnale. Wind non dà riscontro neanche a questo reclamo e non cessa la sim ma prosegue nella fatturazione del servizio emettendo la fattura n° XXX (vedi All.4) che naturalmente non viene pagata perché non posso utilizzare il servizio che mi viene fatturato dal gestore. In data 29/12/2020 ricevo raccomandata da wind (vedi All.6) priva di senso, generica e che vuole insinuare presunte sospensioni (mai comunicate) per coprire il disservizio che mi sta causando inoltre conclude la missiva minacciandomi di cessare il servizio come se i reclami del 28/05/20 e 22/09/2020 non fossero mai stati inviati. In data 30/12/2020 invio ulteriore reclamo per contestare la missiva del 29/12/2020(vedi All.5) e chiedo al gestore di rileggere i reclami inviati e di fare quello che è richiesto dallo scrivente avendo cura di comunicarlo. Wind non ci invia alcuna comunicazione e pertanto siamo stati costretti a dare la pratica al nostro legale per capire il silenzio inspiegabile del gestore di fronte alla denuncia di un grave disservizio. In data 20/01/2021 viene presentato UG al Corecom Piemonte. Il 22 /01/2021 Wind emette ulteriore fattura n° XXX (vedi All.7) nonostante nostra richiesta di cessazione. In data 11/03/2021 c'è stata l'udienza di conciliazione in cui non si è potuto addivenire a un accordo". Conseguentemente, si ritiene che le richieste avanzate da parte istante possano riassumersi nelle seguenti: 1) Rimborso di 28,35 € relativo alla fattura emessa sulla sim XXX dal 28/05/2020 (vedi fat. XXX All.8 ultima fattura pagata) fino all'immissione della fattura XXX (vedi All.2 fattura non pagata e contestata) e storno delle fatture successive perché il servizio dati non era utilizzabile per mancanza di copertura. 2) Restituzione del 3Cube a cura e spesa del gestore. 3) Indennizzo di 1.656 € non funzionamento della sim XXX (276 x 6 € dal 28/05/2020 al 28/02/2021 (vedi All.7) 4) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 28/05/2020 (vedi All.1) relativo alla mancanza di segnale. 5) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo 22/09/2020 e 30/12/2020 (vedi All.3-5) relativo alla contestazione della fattura n° XXX e alla mancata cessazione del servizio". 6) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che ho richiesto consulenza tecnica visto che l'operatore non ha dato alcun riscontro al mio reclamo e non cessava il servizio senza alcun motivo con un comportamento colposo atto a procurarsi un indebito guadagno.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: "In rito 2. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati. In primo luogo, il Gestore eccipisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente "(...) Fin dall'inizio dell'utilizzo della sim dati ho avuto grossi problemi di copertura (...)" senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale "L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". A sua volta, l'art. 6, Delibera citata, stabilisce che

nell'istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: “a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell’utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell’utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell’operatore interessato; d) i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell’istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell’istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all’oggetto della controversia e i documenti che si allegano.” È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l’inammissibilità dell'istanza. In ogni caso, codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le “scarne” indicazioni fornite da controparte.

3. Sulla richiesta di indennizzi per mancata cessazione dell’utenza. Con riferimento, poi, alla richiesta dell’istante di indennizzi in merito alla mancata cessazione della linea mobile n. XXX, la scrivente Società rappresenta che, secondo l’attuale orientamento AGCom, la suddetta richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento, in quanto la fattispecie in esame trova soddisfacimento esclusivamente mediante lo storno/rimborso di quanto, eventualmente, indebitamente fatturato.

4. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ai sensi della Delibera n. 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccipisce, preliminarmente, l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborso di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l’utente può accedere senza l’assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell’istante avvalersi dell’assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Sul tema si è espressa la stessa Autorità nelle seguenti recentissime pronunce: Delibera AGCom n. 300/20/CIR: “(...) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)”. Delibera n. 216/20/ CIR: “(...) Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)”. Si rammenta che l’art. 20 comma 6 Delibera n. 353/19/CONS oltre a prevedere che l’Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la Delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Si richiamano anche la recente Delibera del Corecom Puglia n. 77/19 “(...) Si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall’utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita” e la Delibera AGCom 178\_19 CIR: “(...) atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta”. Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga l’eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

Nel merito 5. Ricostruzione della vicenda contrattuale. La domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalla linea de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’istante nel corso del rapporto contrattuale. La linea mobile n. XXX veniva attivata in data 23/11/2018, con piano tariffario 3cube-8-99 e terminale associato, in vendita rateizzata, WebPocket. 4G+ al costo di € 8,99 al mese, per 30 mesi, con vincolo contrattuale fino al 23/05/2021 (doc. 1 -Proposta di Contratto). Non è pertanto possibile, in alcun caso, accogliere la richiesta di restituzione del terminale Web Pocket 4G+,

in quanto trattasi di apparato venduto al cliente e, ad oggi, di sua proprietà. Il 28/05/2020 il cliente inviava una PEC per reclamare l'assenza di rete e veniva inviato un sms informativo a seguito dei mancati contatti al cliente: In relazione al generico malfunzionamento lamentato da parte istante, venivano effettuate opportune verifiche in merito, dalle quali emergeva che, contrariamente a quanto affermato nella doglianza dal sig. XXX, non risultavano a sistema disservizi certificati presso l'indirizzo del cliente, ove era presente regolare copertura di rete, come da print di sistema sottostante. Alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente del disservizio lamentato. In data 22/09/2020 e 30/12/2020, il cliente chiedeva la cessazione dell'utenza senza penali a causa del disservizio patito. Il servizio clienti contattava il sig. XXX per informarlo che, in assenza di un disservizio certificato, sarebbero stati imputati i costi di cessazione e le rate dell'apparato acquistato. Il cliente rifiutava di proseguire la conversazione e non forniva alcuna informazione utile per un'ulteriore verifica tecnica: Ad ogni buon conto si rileva che la convenuta ha provveduto a disattivare l'utenza n. XXX, come richiesto dal cliente, in esenzione spese e a stornare l'insoluto di euro 36,70 (portato dalle fatture n. XXX relativa al periodo novembre-dicembre 2020, n. XXX relativa al periodo settembre-ottobre 2020 e n. XXX luglio-agosto 2020) mediante emissione di nota di credito; veniva altresì riconosciuta la somma di euro 300, a titolo di caring, in ottemperanza alle disposizioni contenute nella Delibera 347/18/CONS, mediante emissione di un assegno di traenza all'indirizzo: XXX. Avendo il gestore già riconosciuto i suddetti importi, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

6. Motivi di diritto. Con riferimento alla "interruzione/sospensione del servizio" 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 tenga, altresì, in considerazione che l'irregolare funzionamento dei servizi base è disciplinato all'art. 8 della Carta Servizi e che il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato dal citato articolo. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto art. 24. Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/ CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Si ricorda che il gestore può mantenere il dettaglio traffico per un massimo di 6 mesi antecedenti l'eventuale reclamo 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". Premesso quanto sopra si richiama 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", con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare 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. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione della linea mobile, ha

dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. Non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle domande avanzate dalla controparte. 7. La effettiva natura del servizio di somministrazione della telefonia mobile erogato da WIND TRE S.p.A. Appare doveroso, inoltre, porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate anche e comunque in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind Tre. 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, 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 in cui 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 12 dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale (doc. 2 – Obblighi di copertura). 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. A tal riguardo la delibera AGCOM del 10 giugno 2016, ha espressamente indicato che “occorre far 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 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, una certa e totale copertura” (cfr. Delibera n.69/16/CIR). In ogni caso, infine, 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. E' 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. L'istanza quindi deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata”. Parte istante ha ulteriormente replicato alle difese dell'operatore insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste.

Sul rito. Non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Wind circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti e nelle domande presentate, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza

risulta sufficientemente supportata dai dati e dai documenti prodotti. Va, altresì rigettata, l'eccezione di inammissibilità della richiesta di indennizzo per la mancata cessazione dell'utenza in quanto non risulta avere l'utente avanzato domanda in tal senso. Si rigetta, infine, anche l'eccezione svolta dall'operatore circa l'inammissibilità della domanda di rimborso delle spese di procedura in quanto il Regolamento non contiene una preclusione assoluta in ordine alla rifusione delle stesse, 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". Nel merito. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni. In via preliminare, in riferimento al disservizio lamentato dall'istante, si evidenzia 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 infatti, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi" (cfr. Agcom Delibera n. 92/15/CIR e Delibera n. 163/16/CIR) e, dunque, tale fattispecie non può rientrare tra quelle indennizzabili ai sensi del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS. Pertanto, alla luce di quanto descritto, si rigetta la richiesta di cui al punto 3) non essendo possibile riconoscere alcun indennizzo per il mancato funzionamento della sim lamentato dall'istante. Si ritiene, invece, di poter accogliere la richiesta posta al punto 1), in quanto Wind non ha fornito prova della regolarità del servizio, producendo, ad esempio, eventuale traffico dati effettuato dall'utenza oggetto del ricorso. Conseguentemente il gestore dovrà procedere a stornare e/o rimborsare in caso di intervenuto pagamento, le fatture emesse a partire dal 28/05/2020 (data di presentazione del primo reclamo) fino alla chiusura del contratto, fermo restando l'obbligo da parte dell'istante di corrispondere eventuali rate residue del webcube; inoltre, diventando quest'ultimo di proprietà del ricorrente e, quindi, non più passibile di restituzione, si rigetta la richiesta avanzata al punto 2). Può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto 4) di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 28/05/2020; al riguardo, si è infatti rilevato che la società Windtre S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alla richiesta di gestione. Detto indennizzo dovrà, pertanto, essere computato in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento; di conseguenza, in considerazione dei 258 giorni intercorrenti dal 27/06/2020 (decurtati i 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo) al 12/03/2021 (data di udienza di conciliazione, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 nella misura massima consentita. Deve essere invece rigettata la richiesta dell'istante sub 5) di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 22/09/2020 e del 30/12/2020, in quanto gli stessi sono riferibili, rispettivamente, a mera richiesta di disdetta nonché ad ulteriore sollecito e, pertanto, non risultano riconducibili alla definizione di reclamo come indicata nell'art. 1 dell'allegato A alla del. 179/03/CSP. La richiesta di rimborso delle spese di procedura, di cui al punto 6), non può infine essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta a fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/05/2021, è tenuta a : - corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario a favore dell'istante, l'importo di euro 300,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 28/05/2020; - stornare e/o rimborsare, in caso di intervenuto pagamento, le fatture emesse a partire dal 28/05/2020 fino alla chiusura del contratto, fermo restando l'obbligo da parte dell'istante di corrispondere eventuali rate residue del webcube. Rigetta le richieste sub 2), 3), 5) e 6).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Cosimo Poppa