

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/628608/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 01/09/2023 acquisita con protocollo n. 0220893 del 01/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX, lamenta il fatto che in data 4 febbraio 2021 constatava il mal funzionamento della propria linea telefonica mobile e che tale disservizio si protraveva sino al 9 febbraio 2021. Nonostante in data 4 febbraio avesse inoltrato formale reclamo, la risposta dell'operatore giungeva in contemporanea al ripristino della linea, senza però alcuna specifica sui motivi dell'interruzione, nonostante, in data successiva e soltanto attraverso notizie web, appurava che il malfunzionamento aveva interessato quasi tutta la nazione e coinvolto migliaia di utenti. Per tale evidenziazione, viene richiesto un indennizzo di 30 euro per il lamentato disservizio nonché un ristoro per la mancata o inesatta risposta al reclamo, in quanto priva di ogni spiegazione, circa il malfunzionamento subito.

Il gestore telefonico Wind Tre, nel corso delle sue memorie regolarmente presentate, espone la sua tesi difensiva evidenziando che il disservizio è stato prontamente risolto così come ammesso dallo stesso istante, anche se dopo 5 gg dalla segnalazione e che, la risposta al reclamo inoltrato è stata riscontarata in data 9 febbraio, cioè entro i termini previsti dalla carta dei servizi. " Nel merito - proseguono le memorie difensive - , appare doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate posto innanzitutto che il cliente lamenta un generico malfunzionamento e non una totale assenza del servizio avvenuto – a suo dire nel lontano anno 2021! Vi è di più: le doglianze mosse dall'istante andrebbero rigettate in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind. 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, 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 . 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. Manca, - prosegue la memoria della Wind l'onere probatorio. Il cliente, tra l'altro, reclama OGGI per un presunto disservizio risalente al lontano 2021, per la precisione dal 04/02/2021 al 09/02/2021; ad abundantiam in quel lasso temporale, parte istante non ha mai inoltrato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare tale presunto e non accertato disservizio!!!" Per ciò che attiene la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al suo reclamo , infine, l'operatore telefonico sostiene che " l'utente risultava irreperibile ai tentativi di contatto effettuati immediatamente dopo l'inoltro del suo reclamo, ad ogni modo, non era stato rilevato alcun malfunzionamento; la convenuta comunque inviava regolare riscontro in data 09/02/2021 come da pec depositata in atti. Vi è di più! Voglia l'adito Corecom tener conto del fatto che una contestazione tardiva lede il diritto di difesa del gestore chiamato in causa che non viene posto nella condizione di verificare il disservizio." In conclusione la Wind chiosa sostenendo che " visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta.

In riferimento a quanto esaminato , si ritiene che le motivazioni poste in atto dalla compagnia telefonica Wind Tre spa, circa l'onere della prova della disfunzione manifestata dall'istante, non possono essere assunte a discolpa di quanto accaduto, avuto riguardo alla manifesta notorietà degli accadimenti che coinvolgevano contemporaneamente migliaia di utenti, su quasi tutta la territorialità nazionale. Pur comprendendo la distinzione tra operatività su linea fissa e linea mobile, evidenziata dal gestore, è innegabile il fatto che, a fronte di un offerta di gestione delle linee telefoniche e del pagamento di un onere, deve necessariamente corrispondere la somministrazione di un servizio, al di là di quelle che possono essere identificate quali cause

improvvisi e ingestibili di guasti agli impianti, derivati da imprecise cause. Si ritiene, anzi, che l'indennizzo, doveva essere riconosciuto automaticamente così come indicato all'art 3 della Delibera 347/18/cons Allegato

A. Ben diverso è il ragionamento da esporre circa le ragioni esposte dallo stesso istante, che si richiama l'art 12 della già citata Delibera 347/18/Cons per la mancata o inadeguata risposta al reclamo inoltrato al gestore, al fine di comprendere le cause del disservizio manifestatosi. Difatti, il gestore, aldilà del fatto di avere prontamente (nell'arco di 5 gg) risolto il problema in corso, compatibilmente con le cause scatenanti, ha pure replicato alla richiesta di informazioni effettuata dall'odierno ricorrente, entro i termini regolamentari. Circa la insoddisfacente motivazione che spiegasse le circostanze dell'avvenuto disservizio, si ritiene che le spiegazioni sul - debug - non siano determinanti per la risoluzione della problematica ai tempi manifestatasi. Non è da sottacere che il guasto occorso di per se , è risultato di difficile - se non impossibile - individuazione, in ragione della sua estensione e improvvisa comparsa.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/09/2023, è tenuta a indennizzare l'odierno ricorrente. Infatti, per quanto esposto e motivato, si ritiene che le istanze di indennizzo avanzate dall'istante, vadano parzialmente accolte, in ragione del solo riconoscimento di un indennizzo per l'interruzione del servizio di telefonia mobile, per una durata di 5 gg. Pertanto, ai sensi dell'art. 6 della Delibera 347/18/Cons Allegato A e successive modifiche ed integrazioni, La Wind Tre, dovrà riconoscere un corrispettivo totale di 30 euro, all'istante, pari a 6 euro per ciascun gg. di malfunzionamento accertato. Il pagamento della somma indicata, a beneficio del sig. XXXX XXXX dovrà essere effettuato entro 60 gg dalla comunicazione delle modalità di pagamento, sulla piattaforma Conciliaweb, da parte dello stesso beneficiario, successivamente alla pubblicazione del presente provvedimento,

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Salvatore Buscemi