

DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/542868/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / Wind Tre S.p.A. (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

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;

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 regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e

funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore *“Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”*, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 02/08/2022 acquisita con protocollo n. 0238374 del 02/08/2022;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta la discontinua erogazione del servizio dati sull’utenza mobile n. 348 743xxxx, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 5 agosto 2021, (...) ha stipulato un contratto per la linea mobile n. 348743xxxx con Windtre s.p.a., contratto che prevedeva l’attivazione del piano telefonico “New Basic” con opzione MIA Unlimited Easy Pay al costo mensile pari ad € 13,99. Ad esso è stato aggiunto anche l’acquisto di uno smartphone a rate”.*

- *“Fin dall’inizio della attivazione della offerta sopra indicata, vi sono state difficoltà nel collegamento internet, con continue disconnessioni e con velocità di navigazione rallentata”.*
- *“ha cominciato a reclamare effettuando svariate telefonate al call center della società WindTre s.p.a., ma le risposte che ha sempre ricevuto sono state dello stesso tenore: vi è un guasto che la società sta cercando di risolvere. In realtà dal mese di agosto 2021 in poi nessuna riparazione dell’asserito guasto è stata effettuata, tanto che (...) ha continuato ad avere enormi problemi con la navigazione internet., tanto da dovere procedere alla migrazione verso altro operatore. Quindi per svariati mesi (...) si è trovata a dovere far fronte a continui malfunzionamenti della linea in questione senza che Wind tre sia riuscita a risolverli”.*
- Inviava per PEC un reclamo del 23 novembre 2021, per il tramite dell’associazione di consumatori di riferimento, con cui lamentava le problematiche sopraindicate.

In data 1° luglio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.200.00”*, che l’operatore provveda

- i) *“ad eseguire correttamente quanto previsto da contratto, nello specifico provveda a garantire [all’istante] una navigazione internet esente da disconnessioni e alla velocità stabilita”;*
- ii) *“al pagamento degli indennizzi previsti dall’allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) per malfunzionamento della linea telefonica, nello specifico inerente alla navigazione internet e alla velocità di connessione, a partire dal 5 agosto 2021 fino all’effettivo ripristino delle condizioni previste dal contratto”;*
- iii) *“al pagamento dell’indennizzo previsto per mancata risposta al reclamo”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 14 ottobre 2022, ha preliminarmente richiamato, con riferimento n. 348 743xxxx, quanto segue:

- *“In data 05/08/2021 veniva attivata la SIM n. 348743xxxx sui sistemi Wind Tre con contratto n. 153498380xxxx e piano telefonico New Basic – Mia Unlimited Easy Pay al costo mensile di Euro 13,99 in vendita abbinata con il telefono Samsung Galaxy A32 5G Blue con 24 rate mensili da Euro 8,16, 5 rate mensili da Euro 4,00 e rata finale da Euro 4,07. (All. 1 Proposta di contratto)”.*

- *“In data 18 gennaio 2022 in seguito alla richiesta di migrazione nello scenario Wind Tre Donating la SIM 348743xxxx, veniva cessata sui sistemi Wind Tre” (l’operatore allega screenshot estratto dai propri sistemi).*

Preliminarmente l’operatore ha *“eccepi[to] l’assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l’istante lamenta genericamente 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”.

Al riguardo la società Wind Tre ha ritenuto opportuno *“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”.*

Nel merito l’operatore ha ricostruito la *“vicenda contrattuale”*, respingendo le doglianze di parte istante, evidenziando che:

- *“In data 22/09/21 la Sig.ra XXX contattava il Servizio Clienti 159 per segnalare l’assenza o scarsa copertura della componente dati sulla SIM n. 348743xxxx in zona xxx. In pari data il Servizio Clienti, apriva il ratt id 1-53970628xxxx per verificare quanto segnalato ed in seguito a tali controlli, sempre in data*

22/09/2021, il ratt veniva chiuso per problema non riscontrato” (l’operatore allega screenshot estratto dai propri sistemi)

- “In data 23/09/2021, veniva inviato SMS di verifica risoluzione a cui non seguivano ulteriori segnalazioni dall’istante” (l’operatore allega screenshot estratto dai propri sistemi).
- “In data 25/09/21 la Sig.ra XXX contattava il Servizio Clienti 159 per segnalare l’assenza o scarsa copertura della SIM n. 348743xxxx in zona xxx. In pari data il Servizio Clienti, apriva il ratt id 1-53995376xxxx per verificare quanto segnalato ed in seguito ai controlli del caso, sempre in data 25/09/2021, il ratt veniva chiuso per problema non riscontrato” (l’operatore allega screenshot estratto dai propri sistemi).
- “In data 26/09/2021, veniva inviato SMS di verifica risoluzione a cui non seguivano ulteriori segnalazioni dall’istante” (l’operatore allega screenshot estratto dai propri sistemi)
- “In data 23/11/2021 perveniva Pec da Tutela Consumatori, in cui si segnalavano disservizi sulla componente dati della SIM 348743xxxx a partire dalla data di attivazione della stessa. Il Servizio Clienti, apriva il ratt id 1-54644447xxxx per verificare quanto segnalato. In seguito ai controlli che ne seguivano, non veniva riscontrata alcuna anomalia”.
- “in data 03/01/2022, veniva data comunicazione tramite PEC dell’esito dei controlli effettuati che non avevano evidenziato alcun disservizio”. L’operatore allega screenshot estratto dai propri sistemi, da cui si evince la seguente risposta: “Gentile Cliente, in risposta alla tua segnalazione. WINDTRE ti informa che dalle verifiche effettuate non è stato riscontrato alcun disservizio. Per gestire la tua linea in ogni momento, accedi o registrati alla nostra AREA CLIENTI WINDTRE e scarica l’APP dal link (...). Entra in CHAT con WILL e con il nostro team di consulenti per ogni esigenza. Cordiali saluti. Servizio Clienti WINDTRE”.

Con riferimento all’“interruzione/sospensione del servizio” l’operatore ha richiamato:

- la “Delibera AGCom n. 3/11/CIR, [che] 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)”.

- *“la Carta Servizi WIND (All. 2 Carta dei servizi), in tema di irregolare funzionamento del servizio, all’art. 9 dispone che “...WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta”.*
- *“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”.*
- *“appare chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa e l’impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli indennizzi e/o ristori. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.*

L’operatore ha concluso ribadendo *“alcuna responsabilità della convenuta”* nella *res controversa*.

Passando ai *“Motivi di diritto”*, l’operatore Wind Tre ha rappresentato quanto segue:

- *“l’istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. (All. 3 Condizioni generali di contratto)”.*
- *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 diversi. WIND Tre 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”.

- *“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” (Delibera n.69/16/CIR)”.*
- *“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 3 maggio 2017 prot. N. 470/17 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale (All. 4 - Verbale Ministero Sviluppo Economico). 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”.*

La società Wind Tre ha, quindi, rappresentato che, “[a]lla 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. 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". Sul punto ha osservato come sia "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'operatore ha rappresentato altresì *"che nessun procedimento di urgenza art. 5 è stato depositato dalla signora xxx per evidenziare il malfunzionamento del servizio mobile lamentato nella presente istanza Gu14"*.

L'operatore ha segnalato che *"[l]'istante (...) presenta una situazione contabile irregolare presentando un saldo insoluto di Euro 24,48" e che "in seguito alla cessazione della SIM 348743xxxx la convenuta sta addebitando unicamente le rate del telefono incluso."*

La società Wind Tre, nel ribadire, infine, che *"le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento"*,

3. La replica dell'istante

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 4 novembre 2022, ha respinto le deduzioni di Wind Tre con riferimento:

- All' *"eccezione di indeterminatezza e/o genericità della domanda (...) sottolinea[ndo] che in realtà è la stessa controparte ad usare terminologie evidentemente generiche, ma la questione è semplice nella sua spiegazione, come è stata evidenziata sia in sede di reclamo che in sede di proposizione di UG e poi della odierna procedura GU14. Infatti, la contestazione è precisa: la problematica è inerente al malfunzionamento della linea internet mobile per tutto il periodo in cui la sig. ra XXX è stata cliente Windtre. In poche parole, non ha mai funzionato la trasmissione dei dati mobili, questo per colpa esclusiva di Windtre. Non si capisce pertanto cosa ci sia di generico o di indeterminato nella semplice richiesta avanzata dalla istante: si chiede che funzioni la linea internet perché non c'è mai "campo", non si riesce a navigare sul web ecc. ecc. La eccezione preliminare pertanto è del tutto pretestuosa e infondata.*
- Alla *"ricostruzione dei fatti" nella quale Wind Tre "ammette e conferma che vi sono stati innumerevoli reclami da parte della sig. ra XXX in merito al malfunzionamento della linea internet". Sul punto ha sottolineato che "non si capisce quindi come si possa negare l'evidenza: la linea mobile dati nella zona dove abita la sig. ra XXX non riceve i dati di Windtre spa, fatto confermato dagli stessi operatori Windtre della zona, che addirittura consigliano i clienti affinché cambino operatore se vogliono avere la linea dati funzionante".*
- Alla ripartizione dell'onere della prova. Secondo l'istante Wind Tre, e non l'utente, *"aveva l'onere di dimostrare il regolare funzionamento della linea internet in base alle svariate segnalazioni che ha inviato la sig. ra XXX. Non*

corrisponde al vero pertanto che la istante non ha segnalato la problematica, dato che è la stessa Windtre ad indicare i vari reclami effettuati dalla medesima senza che vi sia mai stato posto rimedio”.

La parte istante ha concluso *“insiste[ndo] pertanto per le richieste avanzate in sede di istanza GU14, da qui intendersi riproposte nella loro interezza”.*

4. Motivazione della decisione.

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

Con riferimento alla domanda *sub i)* volta *“ad eseguire correttamente quanto previsto da contratto”* si evidenzia che è cessata la materia del contratto, atteso che lo stesso operatore ha indicato nella memoria in atti che *“in seguito alla cessazione della SIM 348743xxxx, [aveva continuato] ad addebitare unicamente le rate del telefono incluso.”*

Ciò premesso, la presente disamina si incentra sul malfunzionamento della connettività dati su rete mobile e sulla mancata risposta al reclamo.

La domanda *sub ii)* d’indennizzo *“per malfunzionamento della linea telefonica, nello specifico inerente alla navigazione internet e alla velocità di connessione, a partire dal 5 agosto 2021 fino all’effettivo ripristino delle condizioni previste dal contratto”* non può essere accolta per le ragioni che seguono.

A tal proposito, secondo l’orientamento espresso anche dall’Autorità (si vedano le delibere Agcom n. 69/16/CIR e n. 20/19/CIR), 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 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.

Alla luce di quanto descritto, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall’istante, ma all’istante è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l’obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale (Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

Viceversa può essere accolta la domanda *sub iii)* in relazione alla mancata risposta al reclamo.

Nel reclamo agli atti, inviato per PEC il 23 novembre 2021, l'istante, per il tramite della associazione di consumatori di riferimento, chiedeva all'operatore di provvedere ad una corretta e soddisfacente erogazione del servizio di connettività dati sulla rete mobile.

La risposta di Wind Tre del 3 gennaio 2022 risulta incompleta e generica in quanto non risponde in merito alla possibilità di garantire il servizio come richiesto, ma si limita ad indicare: *“Gentile Cliente, in risposta alla tua segnalazione WindTre ti informa che dalle verifiche effettuate non è stato riscontrato alcun disservizio...”*

Pertanto dagli atti del procedimento non risulta provato, attesa la contestazione dell'utente, che l'operatore abbia fornito una risposta completa e esauriente alle questioni lamentate, come richiesto dalla normativa.

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), il quale prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Nel caso di specie trova applicazione l'art. 12, comma 1 e comma 2, del vigente Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta ai reclami *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.”*

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo del 23 novembre 2021, il *dies a quo* nella data del 7 gennaio 2022, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta ai suddetti reclami ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 1° luglio 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto, per i 175 giorni di mancata/incompleta risposta al reclamo del 23 novembre 2021 alla corresponsione dell'indennizzo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

Wind Tre S.p.A. (Very mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/08/2022, è tenuta a corrispondere, per le motivazioni di cui in premessa, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata/incompleta risposta al reclamo.

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 dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)