

DELIBERA N. 81/20

**XXXX XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/54058/2018)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 27/05/2020;

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. 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;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX del 04/12/2018 acquisita con protocollo n. 0217666 del 04/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 4 dicembre 2018, la società XXXXXX XXX XXX XXXXX, intestataria di due utenze affari, lamenta l'improvvisa mancanza di copertura di rete nella zona della sede della ditta, a partire dal mese di ottobre 2016; dal momento che tale circostanza rendeva impossibile lo svolgimento delle attività professionali, in quanto non era possibile né effettuare chiamate, né riceverne dai clienti, né usufruire dei servizi di connessione dati, l'utente contattava il servizio clienti della Wind Tre S.p.A. (ex H3G S.p.A.), senza tuttavia riuscire a risolvere il problema. Di conseguenza decideva di migrare ad altro operatore, continuando tuttavia a ricevere fatture da parte di Wind Tre. In data 29.06.2017 inviava formale reclamo nei confronti dell'operatore. Alla luce di tali contestazioni, ribadite anche nella memoria depositata in data 30.01.2019, l'istante formula le seguenti richieste: i) storno insoluto e ritiro della pratica di recupero crediti; ii) indennizzo per sospensione dei servizi voce e dati; iii) indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e dati; iv) indennizzo per mancata risposta ai reclami; v) spese di procedura; vi) risarcimento danni. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria prodotta, relativamente alla parte in diritto, così dichiara: "la domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto. Parte attrice afferma che dall'ottobre 2016 il servizio mobile non aveva copertura ma tale affermazione non risulta essere suffragata da alcun reclamo scritto e, anche se così fosse, non si comprende il motivo per cui chiedeva nello stesso mese, l'attivazione della sim XXX. Inoltre nessuna fattura è stata emessa successivamente a quelle relative al periodo di disattivazione e tutti i reclami sono stati riscontrati. Appare inoltre doveroso 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 - 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 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. [...] Nessuna violazione può attribuirsi a WIND anche relativamente a singole disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CONS (cfr artt. 8 comma 4). A tal riguardo, la delibera citata ha espressamente stabilito l'obbligo per gli organismi di telecomunicazioni di fornire un servizio di assistenza accessibile anche telefonicamente oltre che per posta e via telematica ai quali il cliente ha l'onere di inoltrare i reclami riguardanti la propria utenza telefonica. [...] L'istante presenta ad oggi un insoluto pari a 511,46 euro". L'operatore conclude chiedendo il rigetto integrale delle domande attoree ed in subordine la compensazione tra le relative poste debito/credito.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano essere accolte, nemmeno parzialmente, per le motivazioni che seguono. In relazione alle domande sub i), ii) e iii), parte istante lamenta la sopravvenuta mancanza di copertura di rete nel luogo della sede della società, che ha reso di fatto impossibile, o per lo meno difficoltoso, l'utilizzo delle linee oggetto dei contratti stipulati con l'operatore. Bisogna però sottolineare che affinché un malfunzionamento e la sua mancata risoluzione possano essere imputati all'operatore, occorre che lo stesso ne abbia conoscenza: infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (cfr delibera Agcom 69/11/DIR). Nel caso di specie, non è stata fornita prova dell'invio tempestivo di alcun reclamo da parte dell'utente che permettesse all'operatore di venire a conoscenza del malfunzionamento lamentato: la schermata allegata relativa alla mancanza di copertura di rete risulta datata al 22.06.2017, quindi in un momento ampiamente successivo al periodo in contestazione, quando per di più le linee erano già migrate ad altro operatore. In ogni caso si rileva che la particolarità del servizio connesso alla linea mobile, è appunto quella di essere mobile, e perciò di non essere ancorato ad una specifica postazione, come invece accade nel caso di linea fissa. Ciò permette all'utente di utilizzare tale servizio astrattamente in ogni zona del territorio nazionale e internazionale. Pertanto, sebbene sia doveroso da parte dell'operatore garantire la fruizione del servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, è possibile che ci siano delle zone in cui tale fruizione sia meno efficiente o zone in cui manchi totalmente la copertura. Tale circostanza non può essere imputata all'operatore come inadempimento

contrattuale. Di conseguenza si ritiene che non sia possibile accogliere nè la richiesta di storno delle fatture insolute, nè le richieste di indennizzi. Con riferimento alla richiesta sub iv) si precisa che pur essendo allegati alla presente istanza due reclami, la pec datata 28.01.2017 risulta indirizzata ad una società differente rispetto a Wind Tre, e pertanto la mancata risposta ad essa non può essere imputata all'operatore. Mentre la pec successiva, pur essendo indirizzata correttamente all'operatore, risulta inviata in data 29.06.2017, cioè in un periodo ampiamente successivo il manifestarsi del disservizio e quando le linee in oggetto erano già migrate ad altro operatore o comunque non erano più nella sfera di competenza di Wind (una linea viene migrata in data 27.12.2016 e l'altra cessata per morosità in data 16.02.2017). Di conseguenza, anche in questo caso, si ritiene di non poter imputare all'operatore la mancata risposta ad un reclamo inviato da un soggetto non più cliente da tempo, soprattutto quando, nonostante il reclamo, l'operatore non avrebbe materialmente potuto adoperarsi per la risoluzione del disservizio lamentato. La richiesta sub vi) non può essere accolta, in quanto il disservizio lamentato non è imputabile all'operatore ed in ogni caso, essendo questa una procedura amministrativa, non è possibile prevedere un risarcimento dei danni propriamente detto. In relazione alla richiesta sub v), stante il rigetto integrale dell'istanza, la domanda non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza presentata dalla società XXXX XXXX XXXX nei confronti della società Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Milano, 27 maggio 2020

IL PRESIDENTE