



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 1

XXX NICEFORO / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/290961/2020)

Corecom Calabria

IL 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. 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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX NICEFORO del 11/06/2020 acquisita con protocollo n. 0251320 del 11/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato: *“La sig.ra Niceforo XXX è titolare delle utenze telefoniche mobili n. 328.6768XXX - 327.0826XXX- 389.1481XXX - 339.2605XXX, come da contratti stipulati col gestore 3. In data 08.11.2019, nella zona di XXX (RC), si verificava un disservizio su dette linee telefoniche che risultavano completamente non funzionanti sia per quanto riguarda il servizio voce (con impossibilità di ricevere chiamate in entrata ed effettuare chiamate in uscita) sia per il servizio dati, ciò creando notevoli disagi e stress all'istante. Il disservizio, nonostante le ripetute segnalazioni al servizio clienti 3, si protraeva ininterrottamente fino alla data del 05.03.2020, data in cui veniva riparato il guasto tecnico, riconosciuto peraltro dal gestore 3”.*

In base a tale asserto, ha domandato: 1. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, calcolato per 116 giorni, per un totale di euro 348,00; 2. l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati, calcolato sempre per 116 giorni, per un totale di euro 348,00; Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato espletato il 18 marzo 2020.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza, relativamente alle seguenti utenze: 327.0826XXX, 389.1481XXX e 339.2605XXX, per mancato esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, giacché, quest'ultimo risulta effettuato unicamente per l'utenza



328.6768XXX. In ordine a quest'ultima ha chiesto il rigetto di tutte le domande avanzate dall'istante, poiché infondate in fatto e in diritto.

Ha allegato la Carta Servizi TRE in tema, richiamandone l'articolo 8: "Irregolare funzionamento dei Servizi Base", che stabilisce: "*3 si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione*", sottolineando che il diritto dell'istante a essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge esclusivamente nel caso in cui il guasto segnalato al servizio clienti non venga eliminato nel termine stabilito. In aggiunta, ha stigmatizzato la pretesa dell'utente, il quale, benché asserisca d'averle segnalato più volte il malfunzionamento delle proprie sim, non le avrebbe fornito alcuna prova al riguardo; difatti, avrebbe reclamato "...solo con l'esperimento del tentativo di conciliazione". Mentre, di contro, risulta la regolarità del traffico telefonico, come emerge dai relativi tabulati.

Nel merito, la resistente ha richiamato alcune delibere AgCom, relative all'onere della prova che incombe sia in capo all'operatore sia sul cliente, con la segnalazione del disagio tecnico; tra cui, a mero titolo esemplificativo, la delibera n. 3/11/CIR, la delibera n. 69/11/CIR, la determina direttoriale 96/17/DTC, la delibera n.163/17/CIR, e, inoltre, la sentenza del TAR Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556. In fine si è appellata al costante orientamento dell'Agcom in materia, ossia: "*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*".

Ha evidenziato inoltre la distinzione tra il servizio di somministrazione di telefonia mobile, rispetto a quella fissa. In particolare, ha sottolineato che con la sottoscrizione del contratto di telefonia fissa, il gestore si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente, per una determinata durata, per cui, in caso di disservizi, ne è responsabile. Nei contratti di telefonia mobile, invece, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto. Comunque, assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma mai certa e totale (ex multis: Delibere AgCom n. 65/16/CIR; n. 69/16/CIR; n.163/16/CIR). In relazione agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili di cellulari, la resistente ha prodotto la nota 3 maggio 2017, prot. n.470/17, del Ministero dello sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazione – in cui si certifica che l'operatore in questione "... ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura all'interno del territorio nazionale ...".

Con la memoria di replica, l'istante, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate.

All'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com., tenutasi il 13 novembre 2020, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Il Responsabile del procedimento ha reso edotto il delegato del ricorrente del fatto che la dichiarazione testimoniale, circa gli asseriti malfunzionamenti dei servizi, allegata all'istanza, non può essere accolta, atteso che l'ammissione e l'assunzione di prove testimoniali orali e/o scritte, rientrano tra gli strumenti istruttori propri dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Per il che, nel procedimento de quo, possono essere presi in considerazione soltanto gli episodi di disservizio documentalmente comprovati. Nonostante tale precisazione, l'anzidetto delegato ha insistito nelle proprie richieste, non risparmiandosi di rimarcare che avverso il predetto diniego si sarebbe rivolto all'Autorità (AGCOM). L'eccezione di inammissibilità eccepita dalla resistente è stata rigettata,



giacché è stato accertato che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito anche per le altre tre utenze in contestazione (327.0826352, 389.1481281e 339.2605153), con integrazione dell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 27 febbraio 2020. Per il che, la stessa, ai conseguenti chiarimenti richiesti, ha precisato che anche per le tre utenze, nessuna segnalazione risulta pervenuta nell'immediatezza del malfunzionamento, e che anche per esse, nel periodo in contestazione, il traffico telefonico risulta regolare, come emerge dai relativi tabulati.

Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La controversia verte sul malfunzionamento del servizio di telefonia mobile che, da quanto descritto dall'istante, si sarebbe verificato nella zona di Monasterace. Ebbene, dalla documentazione acquisita in atti, non risulta alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo di disservizio, relativo al periodo in contestazione, né è stata individuata altra documentazione volta a sollecitare alla resistente la eliminazione del disservizio lamentato. La dichiarazione testimoniale, come evidenziato ut supra, in questa sede non può assumere alcun valore probatorio, giacché la prova per testimoni non è ammessa in forma scritta. In assenza di segnalazione da parte del cliente, quindi, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del disservizio; in difetto, nessun addebito potrà gravare sull'operatore. Di siffatto onere ne è ben consapevole l'utente/cliente.

Nel caso in esame, è appena il caso di richiamare i principi della difesa e del contraddittorio disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base a cui il giudice decide iuxta alligata et probata. Conseguentemente, è necessario porre a base della decisione le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti (chiunque voglia far valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento).

Tanto precisato, nel caso di specie, l'organo decidente, relativamente al malfunzionamento delle utenze mobili, ritiene di dover accogliere le eccezioni articolate dalla resistente, considerata la peculiarità del servizio di somministrazione di telefonia mobile. Infatti, il contratto consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale, tuttavia, in alcune zone del territorio è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Per la telefonia mobile, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, potendo il luogo dell'acquisto, la residenza del cliente, nonché l'effettiva zona dell'uso del servizio corrispondere a luoghi diversi; contrariamente, a quello che, invece, avviene per i contratti di telefonia fissa, laddove è ben circoscritto il luogo di esecuzione. Gli operatori, in generale, assicurano e pubblicizzano una copertura territoriale dei loro servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma, senza ciò nonostante, raggiungere la totale copertura territoriale.



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



Alla luce di quanto in parte motiva, tenuto conto che la fattispecie de qua rientra nella casistica dei malfunzionamenti dovuti ad una cattiva ricezione del segnale e non di malfunzionamento dei servizi voce e/o internet, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Niceforo XXX nei confronti della società Wind Tre.
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 7 gennaio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

O = Consiglio regionale della
Calabria

C = IT