



**DELIBERA N. 58**

**X GENTILE / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/249805/2020)**

**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;

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 X GENTILE del 26/02/2020 acquisita con protocollo n. 0087993 del 26/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha rappresentato: "Problemi di copertura e difficoltà di connessione ad internet nel luogo del mio domicilio - X, X - X -. La prima segnalazione il 30-9-2019 tramite il 155 (codice chiamata SR38GZ), dove mi veniva detto che il problema veniva risolto nel breve tempo. Segue pec di segnalazione in data 2-10-2019. Non ricevendo alcuna risposta, seguono altre e diverse segnalazioni al 155. Il 15-10-2019 (codice chiamata UI39NV); il 23-10-19 (codice chiamata UZ70RH); l'11-11-2019 (codice chiamata AB55VU); il 20-11-2019 (codice chiamata BC72HF); il 25-11-2019 (codice chiamata BR40AA). Nelle chiamate mi veniva confermato il problema nella zona e che la pratica è in lavorazione. Primo semestre del 2019 riscontro problemi simili e mi veniva detto che il problema era il mio smartphone. Compro un nuovo smartphone e mi viene detta la stessa cosa. Ne ricompro altro ancora. Il problema non è certamente legato allo smartphone in quanto sim di altri gestori funzionano benissimo (es. TIM). Non ho mai ricevuto risposta alcuna da Wind con chiamata o altro alle mie varie segnalazioni. Solamente oggi (26-02-2020 alle ore 14:08) post-udienza di conciliazione - conclusasi con esito negativo - ricevo chiamata dal reparto tecnico di Wind (08138X) dove mi viene chiesto di spiegare i problemi che riscontro. Problemi di copertura che causano spesso interruzioni di chiamate, ma il problema maggiore è la difficoltà di connessione ad internet, da non riuscire a mandare istantaneamente un messaggio su whatsapp, o non riuscire a leggere la posta, o non riuscire a prenotare l'esame all'università".

In base a tanto, ha domandato: 1. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio pari ad euro 750,00; 2. l'indennizzo per la mancata risposta ai vari reclami pari ad euro 300,00; 3. le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 26 febbraio 2019

### **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 respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

In primis ha sottolineato che il 12 dicembre 2016, su richiesta dell'istante, è stata attivata l'utenza prepagata 34212520XX. Ancora, ha riferito che il 30 settembre 2019 è stata aperta una segnalazione tecnica "... che si risolveva ad ottobre 2019 in quanto non veniva riscontrata alcuna anomalia", come risulta dal relativo traffico telefonico, la cui schermata è stata prodotta ai fini probatori.

Ancora nel merito, ha evidenziato la distinzione tra il servizio di somministrazione di telefonia mobile, rispetto al servizio di telefonia 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, 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 Delibera Agcom n. 65/16/CIR). In relazione agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili di cellulari, la resistente ha prodotto la nota del 12 dicembre 2011, prot. n. DGSCER/1/MAR 101151, 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 ...". Ha richiamato la delibera Agcom n. 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, che stabilisce: "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). Ha sottolineato, altresì, i tempi stabiliti dalla carta servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, richiamando l'art. 2.2, che dispone: "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso ...". Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3".

Ciò posto, nel caso di specie, la segnalazione è stata aperta e chiusa entro il quanto giorno, senza rilevare alcuna anomalia. L'istante, difatti, ha utilizzato regolarmente il servizio "verificando de facto la funzionalità dello stesso". In conclusione, riguardo la richiesta delle spese di procedura, ha richiamato l'art.20, comma 6, delibera 353/19/CONS, che, 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”. L’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché, in sfregio della delibera citata.

In sede di replica, l’istante ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste 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, risulterebbe discontinuo nella propria zona di residenza. Dalla documentazione depositata dalla società è stato possibile rilevare che il disservizio ha riguardato il periodo 30 settembre /ottobre 2019, e che lo stesso è stato risolto nei tempi previsti dalla Carta dei servizi. A tal proposito, 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 dei 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, con riferimento alla richiesta dell’istante non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento del servizio lamentato, poiché il disservizio risulta risolto entro i termini previsti dalla Carta dei servizi. Nel caso di specie, rilevano le schermate estratte dai sistemi aziendali di Wind dalle quali risulta che la segnalazione di guasto risulta chiusa per risoluzione del disservizio.

Non trova accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, PEC trasmessa il 2 ottobre 2019, giacché il reclamo risulta riscontrato per “facta concludentia”, con la risoluzione del guasto.

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 dal Sig. Gentile X nei confronti della società WindTre.
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, 10 settembre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

**Rosario Carnevale**

**O = Consiglio regionale della  
Calabria**

**C = IT**