



**DELIBERA N. 60**

**X MAZZACUVA / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/241115/2020)**

**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 MAZZACUVA del 07/02/2020 acquisita con protocollo n. 0057687 del 07/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha rappresentato: "l'utenza è, sistematicamente, interessata da disservizi, in particolare, assenza linea e navigazione. Anche, le utenze di altro componente familiare, in particolare della sig.ra Arfuso X a, per la quale è stata presentata apposita istanza prot. 2215XX, è stata interessata da stesso disservizio. Ampio il carteggio dei reclami, a cura entrambe, le quali stante il disservizio hanno sempre effettuato i prescritti pagamenti". In base a tale asserto, ha chiesto: 1. l'azzeramento della posizione debitoria e il ritiro della pratica di recupero crediti; 2. il rimborso delle fatture; 3. l'indennizzo per il disservizio; 4. le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 5 febbraio 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 respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle domande di parte istante. In primis ha eccepito l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza di definizione per genericità, dal momento che non è stato contestualizzato l'arco temporale del disservizio lamentato, e per l'assenza di motivazione, limitando per questo il diritto di difesa della resistente. La stessa ha fatto un breve excursus della vicenda, del seguente tenore: "In data 08/07/2015 e in data 09/02/2019, a fronte della sottoscrizione dei relativi contratti, venivano attivate rispettivamente le seguenti utenze: - 3911X (mobile ricaricabile) con piano tariffario 3Power10, opzione Super Internet 3GB mese e ALL IN ONE (durata 30 mesi) - 3403X (mobile ricaricabile) con piano tariffario Power 29, opzione ALL-IN Master (durata 24 mesi). (Allegati da 1 a 3). Successivamente alla stipula dei contratti, alcuna segnalazione né reclamo risultano essere mai stati indirizzati alla convenuta che provvedeva frattanto a fornire regolarmente il servizio come rilevabile da un'analisi del



traffico generato dalle sim oggetto di controversia ed estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (D.lgs. 1Giugno2003 n 196). Allo stato attuale risulta attiva la sola linea 3403X; al contrario la linea 3911X risulta disattiva a far data dal 15/01/2020 per portabilità verso altro gestore”.

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 ...”. Sempre nel merito ha richiamato alcune delibere Agcom, relative all’onere della prova che incombe sia in capo all’operatore, sia al 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 la recentissima sentenza del TAR Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556. Per ultimo ha richiamato l’art. 16 del Regolamento servizi e l’art. 8 della Carta servizi Tre, in tema di irregolare funzionamento del servizio, a mente del quale l’operatore: “si impegna ad eliminare eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione (...). Nel caso non siano osservati i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta”.

Ha sottolineato che l’istante, benché asserisca d’aver segnalato più volte all’operatore il malfunzionamento della propria linea telefonica, non fornisce alcuna prova sufficiente, atta a dimostrare che la segnalazione di guasto è avvenuta tramite i canali messi a disposizione dall’operatore. Mentre, di contro, risulta la regolarità del traffico telefonico, come emerge dai relativi tabulati.

In conclusione, riguardo alla 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 alla delibera citata.

### **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, risulterebbe discontinuo nella propria zona di residenza.

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 alle pretese dell'istante non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento del servizio lamentato, poiché non è stata fornita prova di una eventuale segnalazione di guasto e/o reclamo da questi avanzata, attraverso i canali messi a disposizione dall'operatore, e conforme alle condizioni contrattuali. Nel caso di specie, gli unici SMS prodotti sono stati trasmessi da persona diversa dall'attuale ricorrente, tale "Arfuso".

E' evidente come in assenza di segnalazione da parte dell'utente, 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 incontrovertibile che in capo all'istante grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. E' 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. Per il che, 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).

Parimenti, non trovano accoglimento le altre richieste formulate dall'istante, poiché connesse alla domanda principale.

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 Mazzacuva 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, 17 settembre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

**Rosario Carnevale**

**O = Consiglio regionale della  
Calabria**

**C = IT**