

DELIBERA N. 99/20

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/200639/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/07/2020;

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 07/11/2019 acquisita con protocollo n. 0478761 del 07/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 7 novembre 2019, la società XXXX ha rappresentato quanto segue: “Da diversi mesi segnaliamo al servizio clienti diversi problemi di copertura con le nostre Sim che si muovono in tutta Italia (caduta di linea costante, mancanza di segnale, etc etc). Nonostante le numerose segnalazioni non abbiamo avuto soluzione”. “Non potendo lavorare in modo corretto con i nostri cellulari, siamo costretti a passare ad altro operatore con mobili e rete fissa. Si richiede la possibilità di passare ad altro operatore senza applicazione di alcuna penale. Ci riserviamo il diritto di sospendere i pagamenti fino alla definizione della presente conciliazione e intimiamo a Wind di non sospendere / disattivare le nostre utenze e di non attivare processi di recupero credito o iscrizione in banche dati di cattivi pagatori, come previsto dall'Agcom. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore ha rappresentato quanto segue: “Da verifiche effettuate emergeva che in data 02/11/2017 perveniva proposta di contratto per l'attivazione delle nuove utenze XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX, delle SIM con portabilità dei numeri XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX, 1 dispositivo Samsung Galaxy J3 e 3 Samsung Galaxy S8, 4 Alcatel Linkzone MW40V 4G Mobile Wi-Fi acquisiti in modalità vendita a rate. L'attivazione delle utenze avveniva il 22/11/2017, la portabilità delle numerazioni XXXXXXXX e XXXXXXXX si completava il 24/11/2017 e il 27/12/2017 per la numerazione XXXXXXXX, mentre non andava a buon fine la richiesta di portabilità del numero XXXXXXXX sul provvisorio XXXXXXXX che rimaneva attivo. Il 23/01/2018 a seguito di segnalazione al Servizio Clienti per malfunzionamento del servizio dati, parte istante veniva invitata ad effettuare delle prove incrociate inserendo le SIM su altro terminale al fine di verificare l'origine del presunto disservizio e a ricontattarci per comunicare gli esiti per un'eventuale segnalazione al dipartimento tecnico. Il cliente tuttavia non forniva il riscontro richiesto e non reiterava la segnalazione successivamente. Il 13/02/2018 veniva attivata la numerazione XXXXXXXX con dispositivo Huawei WebPocket 4G. Il 13/03/2019 venivano cessate le utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX per passaggio a altro OLO. Il 17/04/2019, a seguito di ricezione della richiesta di disdetta in data 11/04/2019, veniva appurata la non conformità della predetta richiesta per mancanza dei dati essenziali quali indicazioni dei numeri da disattivare e di contratto. Effettuati dei contatti telefonici senza esito al rappresentante legale, veniva inviata lettera di non conformità nella stessa data. Il 21/04/2019 veniva emessa la fattura n. XXXXXXXX nella quale venivano addebitati i contributi di attivazione per le SIM XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX XXXXXXXX e XXXXXXXX cessate anticipatamente rispetto alla scadenza contrattuale del 21/11/2019, e le rate finali del

terminale Samsung Galaxy J3 associato alla SIM XXXXXXXX e dei 3 dispositivi Samsung Galaxy S8 associati alle utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX. Nelle more del procedimento ex art. 3 del Regolamento, la scrivente richiedeva l'applicazione della delibera AGCOM 487/18/CONS con l'emissione della nota di credito n. XXX di € 320,07 applicata alla fattura XXXXXXXXXXXX di € 2.258,15. In data 08/08/2019, a seguito di richiesta di disdetta, venivano cessate le utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX XXXXXXXX. In data 21/10/2019 veniva emessa la fattura n. XXXXXXXXXXXX nella quale le “penali per recesso anticipato” venivano ricalcolate in applicazione della delibera AGCOM 487/18/CONS con addebito di € 11,48 per ciascuna delle utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX e €20,44 per la SIM XXXXXXXX; venivano altresì addebitate le rate finali dei dispositivi Huawei WebPocket 4G e Alcatel Linkzone MW40V 4G”. Wind Tre ritiene che la domanda attorea sia infondata in fatto e in diritto. Invero, sostiene l'operatore, i disservizi lamentati dall'utente nell'istanza sono in realtà dovuti a scarsa copertura di rete in alcune zone del territorio, e ciò non può considerarsi malfunzionamento indennizzabile proprio in ragione della natura del servizio di telefonia mobile (“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”). Inoltre, l'utente non ha fornito prova dei disservizi lamentati. In proposito Wind Tre evidenzia che non risulta reperibile in atti, né validamente inviato all'attenzione dell'operatore, alcun reclamo avente ad oggetto l'eventuale disservizio mobile “se non il contatto telefonico del 23/01/2018 al quale non è seguito alcun riscontro in merito alla richiesta di verifica in ordine alla segnalazione effettuata. Ne consegue – conclude l'operatore – che la richiesta avanzata dall'istante di non applicare le “penali” per il recesso, non abbia ragion d'essere”. Wind Tre precisa che l'istante presenta, alla data del deposito della domanda, un insoluto di € 3.243,63

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera Agcom 203/18/CONS (e s.m.i.). Nel merito le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte neppure parzialmente. La XXXX ha lamentato disservizi sulle utenze mobili che avrebbe impedito il regolare svolgimento dell'attività lavorativa della società e sulla base di tale contestazione richiede lo storno dell'insoluto, la possibilità di migrare ad altro operatore senza costi e un indennizzo quantificato in € 500,00. Nel caso di specie, nel decidere sulla richiesta di indennizzo formulata dalla società XXXX, va sottolineato, preliminarmente, che il disservizio lamentato nell'istanza, ossia cadute di linea, sembra riconducibile a una scarsa copertura di rete in alcuni punti o zone del territorio coperto dagli autisti della società e dunque non può essere considerato quale inadempimento indennizzabile. Come ha rilevato la stessa Autorità in numerose decisioni “In caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del

servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare 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” (cfr. Agcom Delibera n. 92/15/CIR e Delibera n. 163/16/CIR), e dunque tale fattispecie non può rientrare tra quelle indennizzabili ai sensi del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS. In presenza di simili problematiche, che, nel caso in esame è verosimile abbiano causato disagi all’attività della società, all’istante è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, “fermo restando l’obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale”. (Delibera n. 163/16/CIR). Tuttavia, nel caso di specie, neppure la richiesta di recedere senza costi può essere accolta. In base ai principi generali in tema di malfunzionamento, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore “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”. Solo tramite la segnalazione il gestore può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente: l’intervento del gestore diviene doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC). Nel caso in esame, tuttavia, l’utente non solo non ha prodotto alcun reclamo, limitandosi ad affermare in modo del tutto generico di avere effettuato “numerose segnalazioni”, ma non contesta neppure in sede di memorie di replica quanto dedotto dall’operatore, che dettaglia invece in relazione ad un unico reclamo telefonico ricevuto in data 23 gennaio 2018, in merito al malfunzionamento del servizio dati. A tale reclamo, gestito tempestivamente da Wind Tre attraverso l’invito al cliente “ad effettuare prove incrociate inserendo la SIM su altro terminale”, non sarebbe seguita alcuna nuova segnalazione (di cui, in effetti non v’è alcuna documentazione in atti). Pertanto, in mancanza di prova circa la sussistenza della problematica lamentata dall’istante e posta alla base dell’istanza di definizione (ossia la scarsa copertura di rete, che di fatto rendeva impossibile la fruizione dei servizi su tutte le utenze mobili intestate alla XXXXX, impedendone lo svolgimento dell’attività lavorativa), le richieste formulate dalla società XXXXX non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell’istanza presentata in data 10 dicembre 2018 dalla società XXXXX nei confronti di Wind Tre s.p.a. (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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, 8 luglio 2020

IL PRESIDENTE