

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**  
**DELIBERAZIONE n. 16 del 01/03/18**

**Oggetto: Definizione della controversia**  
**c/ Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.)**

L'anno 2018 addì 01 del mese di MARZO, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente		
Francesco Di Chio	Vice Presidente		
Felice Blasi	Componente		
Marigea Cirillo	Componente		
Elena Pinto	Componente		

**IL COMITATO**

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTO 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, lett.e);

VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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.”

VISTA l’istanza presentata dalla società

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con riferimento al contratto recante codice cliente n. 417876480 relativo a n. 4 sim, l’istante lamenta una sostanziale difformità tra le condizioni contrattuali prospettate dal rappresentante di zona Wind e quelle effettivamente applicate dal gestore; contesta, altresì, la non attivazione del servizio e, più in generale, il protrarsi di un malfunzionamento delle sim che ha impedito, di fatto, lo svolgimento di una regolare attività lavorativa.



*In primis*, per il tramite del legale dell'associazione di consumatori, ha evidenziato come le condizioni contrattuali sottoscritte fossero difformi da quelle rappresentate in quanto prevedevano l'attivazione di opzioni i cui costi non erano stati preventivati dall'utente.

*Secundis*, rilevava come per tutto il periodo contrattuale vi fossero stati problemi di ricezione del segnale nella zona in cui ha sede la società; che i disservizi erano stati prontamente segnalati al gestore e che lo stesso prevedeva una risoluzione non prima di tre quattro mesi dal reclamo, stante il necessario potenziamento dell'antenna di ricezione, ormai congestionata e sottodimensionata.

In ragione di quanto contestato, con l'atto introduttivo del presente procedimento, formulava le seguenti richieste:

I) Rimborso delle fatture pagate;

II) Indennizzo di € 5.000,00 per mancato guadagno e perdita di chance per otto mesi di disservizio.

## **2. La posizione dell'operatore**

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore ripercorre con una breve cronistoria l'evoluzione dei contratti oggetto della presente procedura; in particolare riporta che in data 30 aprile 2014 la : sottoscriveva due proposte di contratto per l'attivazione di due sim in portabilità (n. 347-6/82812 e 346-0348721) con listino All Inclusive Aziende Ricaricabile Big e 1 sim in portabilità (n. 3938822562) con listino All inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited.

Le prime due sim venivano attivate in data 20 maggio 2014 e cessate in data 5 gennaio 2015 per passaggio ad altro gestore. La terza sim veniva cessata in data 9 febbraio 2015, sempre per passaggio ad altro operatore. Per ciò che concerne un altro contratto relativo alla portabilità di una linea fissa e altra sim, anche quest'ultimo risulta cessato per passaggio ad altro operatore.

Ad oggi, Wind rappresenta che vi è un insoluto pari ad €1.270,29; che alcun reclamo è pervenuto posto che il numero di fax indicato dall'utente non è più attivo e che l'utente, con la proposizione della presente procedura non abbia comunque contestualizzato il disservizio subito; che lo stesso reclamo è carente sotto il profilo della ricostruzione temporale del malfunzionamento.

Entrando nel merito del presunto malfunzionamento delle utenze mobili per problemi di copertura sul territorio nazionale, evidenzia come a norma delle condizioni contrattuali (art. 3.2 Erogazione del servizio), "le modalità di accesso in copertura di rete Wind potrebbe non essere disponibile per varie cause (..) indisponibilità di coppie in rame su rete di accesso; incompatibilità elettromagnetica; dislocazione del cliente a distanze non compatibili con le prestazioni tecniche del servizio....".

Per quanto innanzi riportato, il gestore ribadiva la bontà e la correttezza del proprio operato e la conseguente estraneità alle criticità evidenziate dall'utente chiedendo il rigetto delle domande attoree.

## **3. Motivazione della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito indicate.

La problematica lamentata dall'utente trae origine da una presunta difformità tra le condizioni contrattuali prospettate dal rappresentante di zona Wind e quelle effettivamente applicate con la fatturazione. Sempre a detta di parte attrice, il predetto rappresentante si sarebbe impegnato al rimborso delle penali e delle rate residue relative ai precedenti contratti in essere con il gestore H3G.

Dalla documentazione in atti emerge, tuttavia, che la vera problematica lamentata dall'utente afferisce in realtà ai continui disservizi sulla linea mobile che avrebbero compromesso l'operatività della società istante; disservizi che sarebbero stati generati da un sottodimensionamento dell'antenna ricevente, posto che la stessa, a detta del servizio clienti interpellato per la segnalazione del guasto, non poteva essere implementata prima di un lasso di tempo di circa 3-4 mesi.

Sulla base di tale argomentazione, l'istante fonda la propria pretesa ad ottenere un

indennizzo per il ritardo nella risoluzione del guasto e il rimborso delle fatture pagate.

Per ciò che concerne le condizioni contrattuali sottoscritte, l'utente produce una copia del preventivo del rappresentante di zona Sig. \_\_\_\_\_ unitamente ad una missiva relativa al presunto rimborso delle penali e ad una assunzione di responsabilità da parte dello stesso rappresentante circa la risoluzione di eventuali problematiche derivanti da penali emesse dal gestore H3G.

In realtà tali documenti non presentano un carattere di "ufficialità" posto che sembrano essere stati redatti non su documenti ufficiali del gestore, ma hanno tutta l'apparenza di una semplice nota scritta che chiunque avrebbe potuto compilare; ciò vale, in particolare, per la parte relativa allo storno di penali e ad una ancora più generica dichiarazione del \_\_\_\_\_: "... che in caso di penali ricevute dalla società uscente H3g si assume la responsabilità di procedere per vie legali e di concordare una eventuale somma da corrispondere alla società H3G. Senza nulla pretendere dalla \_\_\_\_\_ per spese legali..." (si veda documentazione in atti).

È di tutta evidenza che un simile documento non possa intendersi rappresentativo del gestore; di contro l'odierna convenuta segnala come in fase di Quality check e Welcome Call, fosse stata riepilogata l'offerta in attivazione e che, dunque, fossero ben presenti le condizioni contrattuali sottoscritte.

Entrando nel merito delle contestazioni mosse dall'utente circa i problemi di ricezione, risultano accoglibili le considerazioni evidenziate dal gestore circa la lamentata carenza di segnale nella zona.

Nel caso di specie è opportuno chiarire che la stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale; ne consegue che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio risulti meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Pertanto, il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura che ad oggi risulta essere ancora utopica, nonostante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati.

A ciò si aggiunga che con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12 dicembre 2011 prot. n. DGSCER/1/MAR 101151, ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale.

Alla luce delle considerazioni innanzi esposte si ritengono infondate sia la richiesta relativa al rimborso delle fatture pagate, sia la generica richiesta di indennizzo per € 5.000 in quanto anche dal reclamo datato 3.3.2015, allegato in atti, non emerge una chiara prospettazione del disservizio lamentato, del periodo in cui si sarebbe verificato e non vi è prova di ulteriori reclami rivolti all'operatore; tanto, anche a prescindere dall'effettiva ricezione o meno del predetto fax (circostanza contestata dalla Wind, la quale afferma che il numero indicato non sia più attivo).

Nulla si ritiene di liquidare a titolo di spese della presente procedura.

#### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

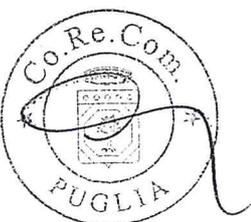
il rigetto integrale dell'istanza presentata dall'utente

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

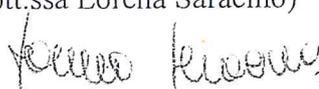
La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente  
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La presente copia composta  
di n° 03 (TRE) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

  
**UFFICIO CONTENZIOSO**  
La P.P. Delegata  
"Conciliazioni e Definizioni controversie"  
dott. Nicola Scelsi