

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
DELIBERAZIONE n. 2 del 12/01/2018

Oggetto: c/ WIND TRE SPA (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI SPA)

L'anno 2018 addì 12 del mese di GENNAIO, 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 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 Sig.ra (prot. n. 20160008133/2016);

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione istruttoria dell’Avv. Valeria Massari;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato malfunzionamento della linea telefonica afferente la sim 3899306937 nel periodo 23/07/2015-5/08/2015.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha chiarito che:

- In data 23/07/2015 i servizi voce e internet risultavano “assenti”;
- Segnalava tempestivamente il disservizio agli operatori del *call center* 155 che assicuravano tempi brevi nella soluzione del disservizio;



- La problema si risolveva solo in data 5/08/2015 ma la connessione internet risultava sempre lenta;
- Ciò nonostante, l'Operatore addebitava l'importo mensile di € 14,00;
- In difetto di riscontro, avviava tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 1203/2016.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- I. Indennizzo di € 1.000,00;
- II. Scuse pubbliche;
- III. Confronto diretto con l'Operatore.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., d'ora innanzi denominata "Wind") ha evidenziato che a, una segnalazione risalente esclusivamente al 12/11/2015 (e quindi dopo la soluzione del disservizio), avviava le opportune verifiche tramite il reparto tecnico competente e riscontrava che effettivamente l'istante aveva subito un disservizio nel periodo indicato.

Pertanto, provvedeva a riscontrare il reclamo riconoscendo l'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi di € 100,00 e trasmettendo nota mail in data 17/02/2016, come da documentazione allegata).

Ne discende che nessun altro indennizzo può essere riconosciuto alla Sig.ra Andriani avendo Wind posto in essere tutte le attività di competenza (verifiche tecniche, liquidazione dell'indennizzo e riscontro al reclamo), anche a norma delle disposizioni dettata dall'art. 2 del Regolamento AGCOM 73/11/Cons.

Con specifico riferimento alle doglianze dell'utente, Wind ha evidenziato che non sussiste sull'Operatore alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi in considerazione della circostanza che per la telefonia mobile il Gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo di acquisto, la residenza e l'effettiva zona di utilizzo corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti.

Ad ogni buon conto, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12/12/2011 (prot. n. DGSCER/1/MAR 101151) ha certificato che la società convenuta ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale, come da documentazione allegata.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, con riferimento alla domanda sub III) si evidenzia che questo Co.Re.Com ha provveduto a convocare le parti in ossequio alla richiesta dell'istante ex art. 16, comma 4, dell'allegato A alla delibera AGCOM 173/07/Cons, giusta nota prot. 20160009389/2016.

Sempre in via preliminare si dichiara inammissibile la domanda sub II) non rientrando nella competenza di questo Co.Re.Com a norma dell'art. 19, comma 4, dell'allegato A alla delibera AGCOM 173/07/CONS; ed invero, l'Autorità, in sede di definizione amministrativa delle controversie, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Con riferimento alla domanda sub I), si precisa che sebbene la quantificazione di € 1.000,00 rivesta i caratteri tipici di domanda risarcitoria esclusa ex art. 19 dalla pronuncia di definizione della controversia, la stessa viene interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dall'utente, onde valutarne nel merito la fondatezza.

Nel caso di specie, la controversia verte sull'assenza di servizio mobile protrattosi dal 23/07/2015 al 5/08/2015.

Sul punto, 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 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 sussiste, 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.

Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura; specificatamente, Wind nella propria pagina web relativa alle Condizioni di servizio relative al servizio internet da rete mobile, precisa che "[l]a velocità di navigazione effettiva è variabile e dipende da numerosi fattori, tra i quali: la tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto, l'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, il numero di richieste alla pagina web visitata, le caratteristiche del server nel quale la pagina è ospitata, il dispositivo con il quale si sta navigando, il sistema operativo e il browser utilizzato, il protocollo di comunicazione e il tipo di pagina richiesta".

Ne consegue che all'utente è riconosciuta la sola possibilità di recedere senza alcun costo effettuando *port out* verso altro operatore, risultando esclusa qualsiasi pretesa indennizzatoria (conf. delibera AGCOM 65/16/Cons)

A ciò si aggiunga che, nel caso in esame, Wind ha chiarito e documentato di aver comunque provveduto a liquidare l'indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi, dandone comunicazione scritta al proprio cliente in data 17.02.2016, così come comprovato dalla documentazione allegata.

Trova pertanto applicazione il disposto di cui all'art. 2, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera AGCOM 73/11/Cons a norma del quale "*Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*".

Per quanto sopra esposto, le domande formulate non possono trovare accoglimento.

A fronte dell'integrale rigetto della domanda, nulla si liquida a titolo di rimborso spese di 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 delle richieste formulate 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).

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.

La P.P. Delegata
"Conciliazione e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi