

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
DELIBERAZIONE n. 20 del 01/03/18

Oggetto: Definizione della controversia

c/ WIND TRE SPA (già H3G 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 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 dal Sig.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Gli istanti lamentano la mancanza di segnale della rete Tre nei periodo 5/01/2017-9/01/2017 e 20/01/2017-20/02/2017.

In ragione di quanto contestato, chiedeva liquidarsi:

Indennizzo ex art. 4 della delibera 73/11/CONS, per complessivi € 262,50,

Indennizzo per mancato riscontro al reclamo, per complessivi € 300,00;



III) Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, Wind Tre S.p.a ha rilevato, in via preliminare, l'assoluta indeterminazione delle contestazioni avversarie atteso che l'istante lamenta genericamente di "*non aver ricevuto alcun segnale dalla rete Tre dal 05 al 09 gennaio 2017 e dal 20/01/2017 al 20/02/2017*", senza nulla specificare in ordine al tipo di disservizio subito.

Ha altresì evidenziato di aver già provveduto ad erogare la somma di € 60,00 (sessanta/00), quale massimale previsto dall'art. 24 della Carta dei Servizi nei casi di omesso riscontro ai reclami, entro il termine di 120 giorni dalla data di udienza di conciliazione del 13/10/2017, a prescindere dalla fondatezza della richiesta.

Nel merito, ha sottolineato che dalle verifiche tecniche eseguite nel Comune di Laterza è emerso che la rete "3" risultava disponibile all'epoca dei fatti oggetto del presente procedimento: infatti, l'analisi del traffico generato dalla sim oggetto di controversia (129 eventi di traffico e 608 MB di connessione, in tre giorni), estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della *privacy* ex D.Lgs. 196/2003 permette di evidenziare che nessun disservizio voce e dati risulta subito dall'utenza oggetto di contestazione nel periodo indicato.

Del resto, con specifico riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, ha altresì documentato che il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 3 maggio 2017 prot. n. 470/17 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale.

Infine, fermo restando che in alcune zone il servizio possa essere meno efficiente a causa della debolezza del segnale per svariati motivi, ha rilevato come l'assenza e/o la precarietà del segnale radiomobile non impedisca la completa e totale fruizione del servizio dati grazie al roaming GPRS nazionale, ossia grazie all'appoggio dell'utenza H3G sulle frequenze di altro Operatore di telefonia mobile.

Ne discende l'infondatezza della pretesa avversa.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie la richiesta formulata da parte istante non può essere accolta per le motivazioni di seguito specificate.

La domanda, oltre che generica e non circostanziata, non risulta supportata da idonea documentazione comprovante il lamentato disservizio: infatti, l'unico reclamo allegato ad atti - inoltrato a mezzo pec dal difensore dell'istante in data 16/01/2017 e quindi successivamente alla risoluzione della problematica del primo periodo di malfunzionamento - risulta finalizzato esclusivamente ad intimare il pagamento di un "*equo indennizzo per quanto perpetrato a danni del Sig. Rosano*" (cfr. allegato n. 3 GU14), ma nulla aggiunge rispetto al caso che ci occupa.

Nessun reclamo risulta invece proposto relativamente al secondo periodo di disservizio.

Ciò non consente la possibilità di accertare l'*an*, il *quomodo* ed il *quantum* del verificarsi del disservizio e quindi eventuali profili di responsabilità dell'Operatore interessato: infatti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del Gestore è doveroso ed esigibile solo allorché 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, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Sul punto, l'AGCOM ha più volte chiarito che "*in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente*" (delibera 38/12/CIR).

Ma vi è di più. Trattandosi di malfunzionamento di utenza mobile in un determinato Comune di residenza, appare opportuno chiarire che la stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile 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 il servizio possa risultare meno efficiente per diverse motivazioni.

“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” (confronta delibera AGCOM 69/16/CIR).

Sul punto, Wind Tre ha documentato di aver adempiuto agli obblighi di copertura sull’intero territorio nazionale (cfr: comunicazione MISE prot. n. 470/17), nonché di aver avviato tempestivamente le opportune verifiche tecniche all’esito delle quali è emersa la regolare copertura di rete nella zona interessata, comprovata altresì dal traffico generato dalla *usim* oggetto del presente contenzioso.

Ne discende il rigetto della domanda sub I).

Uguualmente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per omesso riscontro al reclamo (sub II), avendo Wind Tre evidenziato di aver già provveduto a liquidare quanto contemplato dalla Carta Servizi per tali ipotesi di disservizio.

Si rammenta infatti che ai sensi dell’art. 2 comma 1 del Regolamento adottato con delibera AGCOM 73/11/CONS *“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”*.

In considerazione del rigetto integrale della domanda e stante la proposta formulata dall’Operatore in occasione del tentativo di conciliazione, nulla si liquidata a titolo di rimborso spese di procedura (sub. III).

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società H3G S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell’art. 2504-bis c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall’art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l’estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l’unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526);

4. Conclusioni

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

DELIBERA

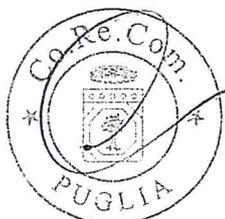
il rigetto integrale dell’istanza.

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.

3
UFFICIO CONTENZIOSO
La P.P. Delegata
“Conciliazioni e Definizioni controversie”
Dott. Nicola Scelsi