

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 41 del 20/06/2018

Oggetto: Definizione della controversia

SPA (già H3G S.p.a.) c/ WIND TRE SPA (già H3G S.p.a.)

c/ WIND TRE

L'anno 2018 addì 20 del mese di GIUGNO, 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	Vice Presidente		
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);

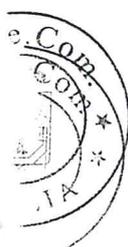
VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 dai Sigg.

c/ WIND TRE SPA (già





VISTI gli atti del procedimento;
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione degli istanti

Gli istanti lamentano l'interruzione dei servizi voce e adsl dal 5/01/2017 al 10/01/2017.
In ragione di quanto contestato, formulavano richiesta di:

- I) Indennizzo per interruzione del servizio voce e traffico dati internet;
- II) Indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- III) Risarcimento dei danni;
- IV) Spese di procedura e competenze legali.

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 genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto gli istanti lamentano genericamente di *"non aver ricevuto alcun segnale dalla rete Tre dal 05 al 10 gennaio 2017"*, senza nulla specificare in ordine al tipo di disservizio subito, né documentazione a supporto.

Ecceppiva altresì l'inammissibilità della richiesta delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5, dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS.

Nel merito evidenziava che nel corso del rapporto contrattuale alcun reclamo è stato svolto dagli istanti, tanto da non consentire a WIND di porre in essere le verifiche del caso con i reparti tecnici; con la ricezione dell'istanza di conciliazione, ha pertanto avviato le analisi tecniche che hanno evidenziato che nel comune di Laterza la rete "3" è disponibile, così come all'epoca dei fatti per cui è causa: i clienti infatti hanno continuato ad utilizzare il servizio nel periodo contestato secondo le consuete abitudini.

Inoltre, 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.

Del resto, 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 consegue l'infondatezza di ogni pretesa avversa.

Infine, rileva altresì che gli istanti hanno una posizione amministrativa aperta, rispettivamente di € 99,38 ed € 10,00.

Ne discende l'infondatezza della pretesa avversa.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalle parti istanti non possono essere accolte per le motivazioni di seguito specificate.

Si premette che ai sensi dell'art. 18, comma 4 del Regolamento adottato con delibera AGCOM 173/07/CONS è stata disposta la riunione dei procedimenti in esame trattandosi di fattispecie omogenee per l'oggetto del disservizio lamentato oltretutto per l'Operatore interessato; inoltre i diversi istanti hanno inteso delegare il medesimo legale per tutelare le proprie posizioni.

Sempre in via preliminare, si dichiarano inammissibili le richieste sub III) – atteso che, ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, esula dalla competenza di questa Autorità amministrativa la liquidazione del danno potendo in questa sede *"condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"* – e sub IV), relativamente alla richiesta di competenze legali, poiché a norma del successivo comma 6 *"nel procedimento di definizione della controversia possono essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie, secondo criteri di equità e proporzionalità, predeterminate nel loro ammontare dall'Autorità"*.

Com.
Nel merito, gli utenti lamentano l'assenza del segnale nel periodo compreso dal 5/01/2017 al 10/01/2017 senza circostanziare l'accaduto né fornire documentazione a supporto della posizione; nelle memorie di replica depositate agli atti, il difensore degli istanti fa riferimento ad un generico *"reclamo attraverso numero telefonico dedicato"* (cfr. pag. 3) che assumono rimasto privo di riscontro.

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 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, 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).

Nel corso dell'istruttoria WIND TRE ha chiarito e documentato di aver eseguito le verifiche del caso da cui è emerso che, nel periodo del lamentato disservizio, gli utenti hanno fruito regolarmente del servizio; ha altresì evidenziato che il contratto di somministrazione di telefonia mobile, per sua natura, consente al titolare dell'utenza la possibilità utilizzare la linea voce e internet 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 dalle utenze oggetto del presente contenzioso.

Alla luce di quanto descritto, la domanda di indennizzo (sub I) non può trovare accoglimento.

Ugualmente va rigettata la richiesta sub II, atteso che a norma del combinato disposto degli artt. 8 comma 4 e 11 comma 2 della delibera 179/03/CSP, gli Operatori devono fornire risposta scritta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto dello stesso.

La finalità è evidente: dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Ne deriva che solo ricorrendo tali presupposti e in caso di violazione del richiamo disposto, sorge il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo stante la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il Gestore.

Nel caso di specie, non vi è traccia di alcun reclamo scritto né del rigetto delle doglianze degli utenti e pertanto, stante anche la riparazione del guasto, non sussistono i presupposti per la liquidazione dell'indennizzo di cui alla citata delibera 179/03/CSP.

Infine, con riferimento alla richiesta sub IV) – fermo restando quanto chiarito in premessa in ordine alla liquidazione delle spese legali – in considerazione del rigetto integrale della domanda,

COM.
nulla si liquidata a titolo di rimborso spese di procedura.

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

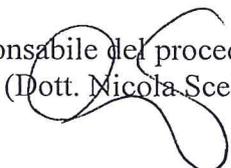
DELIBERA

il rigetto integrale di tutte le altre istanze in oggetto indicate.

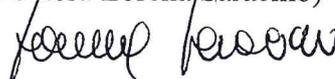
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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)



La Presidente
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La presente copia composta
di n° 04 (QUATTRO) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.

La R.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

