



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 13

******* / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/245129/2020)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 14/04/2021;

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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 17/02/2020 acquisita con protocollo n. 0071345 del 17/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 17/02/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre con riferimento al Servizio di Telefonia mobile - Tipo di contratto: Privato sulla linea 329224****.

Riferisce che a seguito di diverse segnalazioni telefoniche effettuate nell'arco di un mese, l'operatore ha negato l'esistenza di problemi di linea dati. Precisa, inoltre, di possedere tre sim attive a suo nome e di aver riscontrato problemi di copertura e impossibilità di connessione nella città di Carbonia.

Chiede il risarcimento danni ed il rimborso relativo all'ultimo mese per essere stato costretto a spostarsi in un'altra provincia per ottenere la copertura della rete. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in € 1.500,00 richiesti per malfunzionamento della linea.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare l'operatore eccepisce l'improcedibilità e/o l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, invocando l'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento di procedura sopra citato.

Nel merito, in ordine alla ricostruzione della vicenda contrattuale precisa che in data 02/04/2017 veniva attivata su rete Wind Tre la sim prepagata 329224*** con piano tariffario "Power 15" e opzione "ALL-IN MASTER" con 30 mesi di vincolo e corrispettivo per recesso anticipato dal contratto e che l'impegno contrattuale era dunque in scadenza al 02/10/2019. Eccepisce che per il periodo di disservizio lamentato non sono stati effettuati reclami, fino alla data del 12/12/2019 attraverso l'esperimento del tentativo di conciliazione. Afferma che dall'analisi sulla copertura e sul traffico generato dalla sim emerge che alcun disservizio voce e dati risulta subito dalla linea 329224**** per il periodo di disservizio lamentato dall'istante. Al riguardo chiarisce che l'effettiva natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile, documentata dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Carte Servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind Tre - comporta la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Osserva che va da sé che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi e che le compagnie telefoniche non garantiscono con certezza la totale copertura territoriale del proprio servizio e che per questo manca 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.

Sottolinea la distinzione tra tali due tipi di servizi di somministrazione telefonica per cui, con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare

chiamate, il gestore sarà ritenuto responsabile; diversamente, 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 tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto, conclude che l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura. Riferisce che, con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale.

Precisa infine che l'istante ha una posizione amministrativa non regolare.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'esame istruttorio, si ritiene che le richieste formulate dall'istante non possano essere accolte per i seguenti motivi.

La controversia verte, infatti, sull'asserita mancata copertura territoriale del servizio di telefonia mobile che l'istante ricostruisce in termini di inadempimento contrattuale per malfunzionamento del servizio.

Tuttavia, come rilevato dall'operatore, ciò non costituisce un'ipotesi di inadempimento contrattuale.

In primo luogo, non risulta sufficientemente provata la circostanza di una totale assenza di copertura territoriale, avendo riguardo agli estratti prodotti dall'operatore che attestano la presenza di un traffico Internet nel periodo indicato dall'utente.

Ad ogni modo, non esiste un obbligo degli operatori volti a garantire la copertura totale del servizio di rete mobile.

L'Autorità ha infatti evidenziato, ad esempio nella delibera n. 65/16/CIR che rispetto a tali contestazioni "(...) 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 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. Inoltre, 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”. Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale internet all’interno della propria abitazione, e non di un malfunzionamento del servizio internet di carattere generale, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto all’istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando port out verso altro operatore, fermo restando l’obbligo in capo al cliente di corrispondere eventuali rate residue del terminale.”.

Analogamente, nel caso di specie, non sussiste per i suddetti motivi un’ipotesi di malfunzionamento del servizio che dia luogo alla corresponsione di un indennizzo. Peraltro, secondo quanto riferito dall’operatore (ed in assenza di specifiche contestazioni in merito da parte dell’utente) alla data in cui l’utente ha promosso il reclamo, lo stesso avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso e cambiare operatore senza sopportare i costi per il recesso anticipato in quanto il vincolo contrattuale, a quella data, era già scaduto. L’infondatezza dei motivi comporta dunque il rigetto delle istanze dell’utente.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto integrale dell’istanza.
- 2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

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.

Cagliari, 14 aprile 2021

LA PRESIDENTE

Luisa Anna Ronchi