

DELIBERA N. 26/2021

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/299414/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 13/05/2021;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 01/07/2020 acquisita con protocollo n. XX del 01/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al servizio di tipo privato riferito alla rete wifi "WebCube 4-247E", nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 28 dicembre 2019 il dispositivo wifi "WebCube 4-247E" ha cessato di funzionare nell'ambito del comune di residenza;
- b) nonostante le numerose segnalazioni tramite Call Center e l'invio di una pec il 26 gennaio 2020, non riscontrata, il servizio è stato ripristinato solamente il 26 marzo 2020.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per interruzione del servizio dal 28 dicembre 2019 al 26 marzo 2020;
- II) rimborso degli addebiti riferiti al periodo di disservizio;
- III) ristoro delle spese sostenute per rimediare alla mancanza del servizio;
- IV) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda è generica in quanto sguarnita di ogni elemento di prova;
- 2) la domanda di ristoro del disagio è inammissibile poiché il Corecom non è competente in punto;
- 3) non risulta alcun reclamo riguardante la numerazione XX prima dell'istanza UG;
- 4) in data 10/10/2019 veniva attivata la sim dati ricaricabile consumer con numerazione 3921565309 e con piano tariffario Super Web New, associato ad un Web Cube fornito con la formula della vendita a rate (vincolo di 30 mesi) e con opzione Super Internet 60GB;
- 5) il 10/02/2020 veniva depositata richiesta di provvedimento temporaneo; in quella sede il gestore comunicava che il servizio funzionava ed aveva funzionato regolarmente, come da tabulati del traffico, ed il Corecom rigettava la domanda;
- 6) sorge in capo al cliente il diritto all'indennizzo solo dopo che, in seguito alla segnalazione, l'operatore non abbia risolto la problematica nei tempi previsti dalle Condizioni generali di contratto, segnalazione che, nel caso di specie, non risulta essere stata inviata;
- 7) in caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare 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, e non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per la quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

Come noto, per costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom, in tema di malfunzionamento, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione; cosicché, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. L'onere della prova, quindi, della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC).

Tanto premesso, dalla documentazione presente agli atti del fascicolo non risulta che l'istante abbia inviato reclami scritti all'operatore. In relazione poi agli asseriti reclami telefonici, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art. 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. Pertanto, in assenza sia di reclami scritti, sia di elementi che possano consentire la tracciabilità e verosimiglianza di asseriti reclami presentati al Call Center del gestore, la domanda non può essere accolta.

Per completezza, si evidenzia che il gestore ha depositato i tabulati del traffico telefonico, dai quale emerge un utilizzo regolare del servizio.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal Sig. XX, via XX – XX Perugia, nei confronti dell'operatore WinTre SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 13 maggio 2021

Il Presidente

Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli