

DELIBERA N. 11/2021

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/286293/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 16/03/2021;

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 01/06/2020 acquisita con protocollo n. XX del 01/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato 3314215716 nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dai primi giorni di gennaio l'utenza è isolata o con servizio discontinuo;
- b) ai reclami l'operatore risponde promettendo il ripristino del servizio entro 48 ore, ma da mesi la situazione è rimasta invariata.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) lo storno dell'insoluto;
- II) cessazione del contratto in esenzione costi;
- III) la somma di 600 euro per i disagi arrecati.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) l'istanza è generica e l'utente non ha fornito nulla a prova e fondamento delle proprie pretese;
- 2) la domanda di risarcimento del danno è inammissibile in sede Corecom;
- 3) l'istante contattava il servizio clienti Wind Tre soltanto nella giornata del 09/03/2019 per richiedere informazioni relative alla copertura; nessun'altra segnalazione, inerente la presente contestazione è pervenuta prima dell'avvio della procedura UG nel mese di settembre 2019;
- 4) il servizio mobile in alcune zone territoriali (nazionali e non) può essere meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso

obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, non può non rilevarsi la genericità dell'istanza: l'utente, infatti, lamenta genericamente un disservizio senza premurarsi di specificare con precisione il lasso temporale interessato dalla problematica denunciata né i periodi di malfunzionamento totale e parziale.

Oltre a ciò, in base ad un costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom, 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. È evidente 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. In effetti, 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 (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC). Tanto premesso, non è stato depositato alcun reclamo scritto, né sono stati offerti riferimenti precisi e circostanziati ad eventuali reclami telefonici tali da rendere verosimile il loro inoltro alla società.

Oltre a ciò, va evidenziato che sono stati versati agli atti del fascicolo i tabulati del traffico che evidenziano, ad esempio nel mese di settembre, un volume di traffico costante riguardante la numerazione oggetto della presente controversia.

Per i motivi sopra esposti, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla sig.ra XXX, XX – XXX (XX) nei confronti dell'operatore WindTre 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, 16 marzo 2021

Il Presidente
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del Procedimento
Beatrice Cairoli