

**DELIBERA N. 12/2021**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/286287/2020)**

**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 Assemblee 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 XXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) dal 2 gennaio 2019 il servizio non ha funzionato regolarmente, essendo a volte isolato e non raggiungibile;

b) ai reclami l'operatore ha risposto che avrebbe risolto il disservizio nelle 48 ore successive, ma il problema non è stato risolto, costringendo ad un cambio operatore ed alla rinuncia alla numerazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede il rimborso delle somme corrisposte per un servizio non usufruito e la somma di euro 600.

### **2. La posizione dell'operatore**

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

1) le domande di rimborso delle spese di procedura e di risarcimento del danno sono inammissibili in questa sede;

2) la domanda è generica ed indeterminata in quanto si lamentano generici malfunzionamenti dell'utenza mobile, senza ulteriori specifiche sulla natura di tali disservizi e senza circoscrivere un periodo temporale, limitandosi ad indicare la presunta data di inizio del 02/01/2019;

3) il contratto è stato attivato in data 07/08/2018 e prevedeva un vincolo di 30 mesi in scadenza il 07/02/2021;

4) non risulta alcun reclamo;

5) il servizio è stato regolarmente fruito, come dimostrato dai tabulati di traffico depositati;

6) 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, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Secondo 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).

Oltre a ciò, va evidenziato che sono stati versati agli atti del fascicolo i tabulati del traffico telefonico riferiti al periodo gennaio / novembre 2019, dai quali risultano volumi di traffico costanti riferiti all'utenza oggetto della presente controversia.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

il rigetto della domanda presentata dal sig. 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