

DELIBERA N. 62

**XXX / WIND TRE
(GU14/74314/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 25/11/2019;

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 28/01/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 28/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a) dal mese di febbraio 2018 contestava al 155 malfunzionamenti nei servizi voce ed internet;

b) nonostante ulteriori reclami, il problema non è stato risolto ed i reclami non riscontrati, in disprezzo al disposto dell'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) lo storno dell'insoluto sino a fine ciclo di fatturazione;

II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

1) l'istanza è inammissibile con riferimento alla spese di procedura in quanto trattasi di procedimento completamente gratuito che non richiede l'assistenza di un legale;

2) il numero del servizio clienti per le utenze business è il 1928 e non il 155;

3) alcun reclamo è mai pervenuto alla convenuta;

4) il servizio di telefonia mobile consente la fruizione del servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale e dipende dalle condizioni del luogo in cui il servizio è fruito; a questo proposito, la stessa Autorità ha chiarito che in alcune zone del territorio il servizio potrebbe essere meno efficiente a causa della debolezza del segnale per svariati motivi;

5) l'istante non ha fornito alcuna prova dei disservizi lamentati.

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

Nella propria memoria di replica, l'istante ribadisce che non è mai stato comunicato un recapito diverso dal 155 per i reclami, che le contestazioni sono state tempestive e che l'operatore non ha dimostrato di aver fornito i servizi in maniera regolare e continua. Insiste pertanto per l'accoglimento della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito esplicitati. L'istante lamenta malfunzionamenti relativi ai servizi voce e dati, tuttavia, all'atto del deposito dell'istanza, non versa in atti alcuna documentazione concernenti reclami per disservizi. A questo proposito, in tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, 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, 113/12/CIR, 104/18/DTC).

La documentazione allegata alla memoria di replica e non depositata unitamente alla domanda di definizione è irricevibile in quanto tali memorie rappresentano la sede in cui si può eventualmente contestare quanto *ex adverso* affermato, ma non è possibile allegare fatti nuovi, pena la lesione del diritto alla difesa della controparte. La domanda di storno della posizione debitoria pertanto non può essere accolta.

Per gli stessi motivi, non è accoglibile la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, non essendo stata allegato all'istanza di definizione alcun reclamo. Per quanto sopra esposto, pertanto, la domanda non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell'istanza presentata da XXX, viale XXX, nei confronti dell'operatore WindTre XXX, per le motivazioni sopra riportate.
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, 25/11/2019

IL PRESIDENTE