



## **DELIBERA N. 26**

### **XXX SALEMME / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/158390/2019)**

#### **Corecom Calabria**

#### **IL DIRETTORE**

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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX SALEMME del 01/08/2019 acquisita con protocollo n. 0343962 del 01/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha rappresentato che: “dal 20 marzo 2019 il servizio telefonico sta subendo notevoli malfunzionamenti con lunghi periodi di isolamento della linea voce e cadute di rete della linea dati. Tale disservizio sta interessando tutto il comune di XXX e alcune zone di XXX, nonché, ovviamente tutti i clienti Wind Tre e altri gestori che si appoggiano alla rete Wind/Tre. A nulla sono valsi i vari reclami esperiti. Il servizio è stato ripristinato solo ai primi di maggio ma nessun indennizzo al riguardo è stato riconosciuto/erogato. All'udienza di conciliazione alcuna proposta veniva formulata da controparte nonostante che la problematica inerente la mancanza di segnale ha riguardato più di un cliente Wind, così come noto a tutti visto i vari procedimenti corecom in corso.”.

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. “la riattivazione in maniera efficiente del servizio”; 2. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio; 3. l'indennizzo per la mancata e/o tardiva risposta ai reclami e “indennizzi vari”; 4. le spese di procedura.

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

La resistente non ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, nei termini procedurali.

Successivamente l'istante ha depositato memoria con cui ha stigmatizzato il comportamento omissivo dell'operatore e ha sottolineato che l'istanza ha ad oggetto un malfunzionamento/guasto verificatosi nel periodo dal 20 marzo al 7 maggio 2019 (non si tratta di mancanza di copertura del segnale nel territorio). Assumendo inoltre, a riprova del fatto che un guasto generalizzato nel comune di XXX vi è stato che sono stati presentati altri procedimenti aventi ad oggetto il medesimo disservizio.

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



Dalla documentazione acquisita in atti, non risulta alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, relativo al periodo in contestazione, né è stata individuata altra documentazione volta a sollecitare alla resistente la eliminazione del disservizio lamentato. E' evidente – come è stato messo in luce dagli atti anzidetti - che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. Di siffatto onere ne è ben consapevole l'utente/cliente. Nel caso in esame, è appena il caso di richiamare i principi della difesa e del contraddittorio disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base a cui il giudice decide iuxta alligata et probata. Per il che, è necessario porre a base della decisione le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti (chiunque voglia far valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento).

Tanto precisato, poiché la domanda dell'istante è generica e non - come infra evidenziato – documentata e non provata, si conclude per il rigetto della stessa.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Salemme XXX nei confronti della società Wind Tre (Very mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.



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.

Reggio Calabria, 16 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

**Rosario  
Carnevale  
O = Consiglio  
regionale della  
Calabria  
C = IT**