

DETERMINA Fascicolo n. GU14/668011/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/03/2024 acquisita con protocollo n. 0075666 dell’11/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: Dalla data del 19.12.2022 al 03.01.2023, il Sig. XXX ha riscontrato un malfunzionamento totale della linea voce e dati, non rispettando i parametri previsti dal contratto, per cause imputabili alla Wind Tre spa. Tale disservizio è stato regolarmente segnalato alla Wind Tre, senza alcun esito. Richieste: - € 180,00 malfunzionamento totale della linea voce e dati dal 19.12.2022 al 03.01.2023(€12,00 x 15 giorni); - € 300,00 mancata risposta al reclamo del 16/06/2023;

Posizione dell’operatore: L’istante chiede indennizzi per un disservizio mai reclamato se non successivamente alla disattivazione dell’utenza oggetto del contendere ed anche per un periodo nel quale l’utenza non era più attestata su Wind Tre in quanto era migrata verso altro OLO. Pertanto chiede di rigettare tutte le richieste proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

Motivazione: Alla luce dei fatti e ragioni esposte dalle parti e delle relative allegazioni a supporto si motiva quanto segue. La proposizione del reclamo, regolarmente riscontrato nei tempi previsti, appare decisamente tardiva. Il periodo interessato da presunto malfunzionamento del servizio va dal 19/12/2022 al 03/01/2023. In data 30/12/2022 l’istante perfeziona passaggio ad altro operatore. Successivamente egli esperisce formali reclami nei confronti dell’ormai precedente operatore. Appare evidente la tardività del

reclamo proposto. Giurisprudenza costante ha sancito il principio che l'operatore ha l'onere di intervenire con tempestività in caso di malfunzionamento, ma al contempo è fatto obbligo per l'utente di segnalare il guasto o malfunzionamento. A supporto si richiama quanto stabilito da Delibera n. 11/2021 Corecom Umbria : "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 incombe l'onere della segnalazione del problema. In mancanza della prova di reclami, pertanto, la domanda non può essere accolta." Nel caso che ci occupa l'istante propone reclamo successivamente al cambio di operatore quando al contrario avrebbe dovuto immediatamente segnalare il malfunzionamento allo stesso e assolvere quindi al proprio di obbligo. Tutto ciò premesso la domanda si intende rigettata. Il decisum della controversia è pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 11/03/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo