

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/784439/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX  
XXXXX - Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)****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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza della società XXXXX XXXXX, del 16/10/2025 acquisita con protocollo n. 0259814 del 16/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 16 ottobre 2025, nei confronti di Fastweb s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Fastweb" o "Operatore"), la società XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Parte Istante" o "Utente"), titolare dell'utenza mobile n. XXXXXXXX, lamenta "difficoltà nell'effettuare e ricevere chiamate a causa della poca copertura di rete detta dagli operatori in fase di segnalazione del problema"; precisa che, secondo quanto riportato dall'Operatore, i problemi di fruizione dei servizi sono riconducibili al fatto che la XXXXX XXXXX è situata in una "zona in cono d'ombra", e che pertanto l'accesso alla rete non è migliorabile. Sulla base di quanto contestato, l'Istante chiede la risoluzione della problematica e indica l'importo di € 1,00 quale quantificazione di un eventuale indennizzo (non replicando la richiesta di € 250,00 formulata nell'istanza di conciliazione).

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, precisa quanto segue: "In data 24.01.2025 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb Mobile. L'utente contesta la difficoltà nell'effettuare e

ricevere chiamate a causa della poca copertura di rete. A seguito di analisi tecnica, risulta che non sono possibili azioni migliorative sulla copertura all'indirizzo del cliente. In particolare, l'utente consuma traffico maggiormente collegandosi alla BTS XXXXX di XXXXXXXXXXXX, che si trova a 2 km dalla sua abitazione, perché le BTS più vicine hanno coni di copertura che puntano su zone opposte rispetto a quelle in cui i servizi vengono fruiti". Fastweb afferma di avere già informato l'Utente di tale situazione (come peraltro confermato dall'istante) e sottolinea che sui sistemi della società "è attestato regolare traffico voce in uscita (chiamate anche di diversi minuti) in tutto il periodo di contestazione". Alla luce di tutto quanto precisato, l'Operatore insiste per il rigetto delle richieste dell'Istante "in quanto improcedibili, inammissibili e infondate in fatto e in diritto".

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura). Nel merito, la richiesta dell'Istante non può essere accolta. Va rilevata, innanzi tutto, la genericità dell'istanza, atteso che, nel lamentare malfunzionamenti dei servizi di rete mobile sull'utenza n. XXXXXXX ("difficoltà nell'effettuare e ricevere chiamate a causa della poca copertura di rete"), l'Istante non circostanzia le proprie contestazioni, limitandosi a produrre screenshot di 5 segnalazioni effettuate in 5 giorni diversi, tra l'aprile e l'ottobre 2025, dal seguente contenuto: "Impossibilità a chiamare e ricevere", senza indicare luogo e durata delle problematiche lamentate. In forza della natura di obbligazione di risultato, nonché della natura di obbligazione assunta dall'impresa nei confronti dell'utente, l'operatore telefonico risponde anche in assenza di colpa, dei rischi tipici, prevedibili e calcolabili, connessi alla propria attività. Tuttavia, l'impresa è liberata da responsabilità contrattuale se l'impossibilità di eseguire la prestazione deriva da causa esterna alla sua sfera di organizzazione. In tal caso, i doveri di diligenza e buona fede nell'esecuzione del contratto impongono all'impresa esercente servizi di telefonia di comunicare al proprio cliente l'impossibilità di eseguire la prestazione e di adottare gli opportuni provvedimenti al fine del contenimento dei danni. Ciò rilevato, ai fini della decisione sulla presente controversia, va evidenziato che il servizio di telefonia mobile non è inserito tra quelli "universali" che devono essere garantiti a tutti gli utenti a prescindere dalla loro ubicazione geografica (v. art. 94, comma 1, D.Lgs. 207/2021). Il costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom delegati in merito al funzionamento dei servizi in mobilità e all'insussistenza di un obbligo, in capo agli Operatori, di garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi mobili: "Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa" – chiarisce Agcom – "dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una copertura certa e totale" (cfr. ad esempio, Agcom Del. n. 91/17/CONS, Agcom Det. 26/17/DTC). Ha inoltre evidenziato l'Autorità che la copertura territoriale del servizio di rete mobile "può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. [...] l'operatore è tenuto a garantire la disponibilità del servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località" (Agcom, Del. 20/19/CIR; e, in senso conforme, Corecom Puglia, Del. 87/2025). Nel caso qui in decisione, Fastweb (che in base all'art. 5.1 delle Condizioni generali di Abbonamento Fastweb, l'Operatore si impegna a fornire i servizi "nelle aree geografiche coperte da Rete Mobile, nonché in quelle coperte dalle reti degli operatori nazionali con i quali abbia concluso accordi di roaming"), ha chiarito che, a seguito di analisi tecnica, non risultano possibili azioni migliorative sulla copertura all'indirizzo del cliente e che di tale circostanza il cliente è stato informato. XXXXX XXXXXX, dal canto suo, ha confermato di essere stata messa al corrente della situazione che caratterizza la zona in cui svolge la propria attività e in cui, si desume, viene prevalentemente utilizzata l'utenza mobile oggetto di istanza. Alla luce di tutto quanto sin qui esposto, non risulta possibile affermare in capo a Fastweb alcuna responsabilità da inadempimento né per i malfunzionamenti lamentati da XXXXX XXXXXX, né per il mancato assolvimento dei propri oneri informativi, e non può di conseguenza che essere rigettata la richiesta formulata dalla parte istante, sia per quanto attiene alla risoluzione delle problematiche di copertura, sia in ordine a eventuali indennizzi.

#### DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza della società XXXXX XXXXXX , del 16/10/2025, 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  
ROBERTO SAINI