

DELIBERA 025/2025/CRL/UD del 31/10/2025
S. Dxxx Pxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/735999/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 31/10/2025;

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 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di S. Dxxx Pxxx del 22/02/2025 acquisita con protocollo n. 0046727 del 22/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 22 gennaio 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/72xx91/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 06 febbraio 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 22 febbraio 2025, istanza di definizione GU14/73xx99/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “Si lamenta malfunzionamento voce sull'utenza 334xxxxxxx subito dal 12.12.2024 ad oggi. Tale disservizio non mi permette di effettuare chiamate ne riceverle in tutta la provincia di xxxxxxxx e xxxx , principalmente nei comuni di xxxxxx , xxxxxxxx e xxxxxx. A fronte di questo si provvedeva ad inviare diversi reclami via Pec , in quanto in precedenza mi avevano attivato il servizio Volte che aveva migliorato il disservizio , ma che poi senza un motivo mi hanno disattivato. Pertanto si richiedeva la riattivazione del servizio Volte tramite Pec al gestore windtre , ove ad oggi non ha mai dato seguito alle richieste effettuate , creandomi seri disagi lavorativi e privati.”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “si richiede indennizzo per malfunzionamento voce sull'utenza 334xxxxxxx dal 12.12.2024 ad oggi/data di risoluzione guasto”; b) “si richiede indennizzo per mancata attivazione servizio Volte richiesto via Pec”; c) “si richiede rimborso canoni utenza pagati nei mesi di disservizio”; d) “si richiede indennizzo per disagi e danni privati e lavorativi”; e) “si richiede indennizzo da regolamento agcom e carta servizi windtre”; L'istante ha quantificato le richieste in €1.250,00 Il ricorrente ha depositato la memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) contestando la difesa della società Wind Tre (Very Mobile). Inoltre, l'istante ha rappresentato quanto segue: “L'utente eccepisce la tardività nel deposito delle memorie di replica da parte di Windtre, e dei documenti allegati, poiché sono state presentate solo in data 14/05/2025, ossia oltre il termine indicato dei 20 giorni consentiti dall'art. 16.2 Allegato B Delibera 358/22/CONS, pertanto le stesse che valgono come acconto sul maggiore avere rispetto agli indennizzi previsti da regolamento Agcom , richiede l'utente, che le stesse non vengano prese in considerazione ai fini della decisione della presente controversia. ...”.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre (Very Mobile), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “...Con la presente istanza, il ricorrente attivava la procedura di definizione della controversia della Delibera n. 353/19/CONS, e ss.mm.ii.,

nei confronti di Wind Tre S.p.A., lamentando genericamente e confusamente degli ipotetici malfunzionamenti “dal 12/12/2024”, e la disattivazione del servizio di rete gratuito VoLTE sull’utenza mobile n. 334xxxxxxx, richiedendo pretestuosamente e infondatamente quanto estratto dal formulario Gu14 e qui riportato (cfr.): omissis ... - In rito Il gestore eccepisce l’inammissibilità/improcedibilità per la richiesta di “indennizzo per disagi e danni privati e lavorativi”, nonché per la quantificazione rimborsi/indennizzi in 1.250,00€ avanzata dalla parte istante, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), all’Autorità adita. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altre Autorità. Il gestore osserva, altresì, che l’eventuale “indennizzo per malfunzionamento servizio voce e internet”, come stabilito dall’art. 13, comma 6, dell’All. A alla Delibera 347/18/CONS: “In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all’articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.” Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga l’eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. - Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio, ma, per meglio comprendere tali contestazioni, è opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Prima di iniziare la disamina del presente contenzioso, Wind Tre specifica che, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management - CRM - per la gestione del caso, la cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24). La parte istante inviava in data 16/12/2024 una PEC per lamentare la disattivazione del servizio gratuito “VoLTE” sulla linea mobile n. 334xxxxxxx; in data 19/12/2024 inviava una seconda PEC per segnalare un presunto malfunzionamento della suddetta utenza mobile, reiterando la richiesta di attivazione del servizio di rete gratuito VoLTE. A fronte di opportune verifiche effettuate dalla convenuta a seguito della ricezione delle succitate PEC, contenenti una mera segnalazione tecnica, emergeva che il servizio gratuito VoLTE, attivato dal gestore, in ottica conciliativa in data 06/09/2024 sulla SIM n. 334xxxxxxx nelle more del procedimento d’urgenza avente protocollo n. GU5/700505/2024 (cfr.), era stato poi cessato a seguito della portabilità volontaria della numerazione mobile verso il gestore Iliad Italia, avvenuta in data 04/12/2024, su richiesta del signor Di Pietro, come dimostrato dal print MOG di seguito riportato: omissis ... In data 11/12/2024 la SIM n. 3xxxxxxx rientrava in Wind Tre dal gestore Iliad Italia, sempre sotto l’anagrafica del signor Dxxx Pxxx, come dimostrato dai print MOG sottostanti: omissis ... Va da sé che, a fronte della richiesta volontaria da parte istante di portabilità della SIM, la stessa veniva cessata sulla rete e sui sistemi di Wind Tre, perdendo tutte le offerte, le promozioni e i servizi aggiuntivi attivi, tra cui quello gratuito VoLTE. Ad ogni buon conto, il gestore effettuava i puntuali controlli e gli approfondimenti del caso e provava a contattare

telefonicamente il signor Dxxx Pxxx per poter acquisire maggiori informazioni sul caso e, non ricevendo risposte, inviava, in data 18/12/2025, un SMS con la richiesta di ricontatto, come dimostrato dai print estratti dal sistema CRM della convenuta: omissis ... A seguito del ricontatto da parte dell'istante, si scopriva che i problemi di utilizzo del servizio erano probabilmente dovuti al terminale in uso dallo stesso. Infatti, emergeva che l'istante utilizzava il telefono mobile "xxxxxxxx", non presente nell'elenco dei terminali abilitati al servizio gratuito "VoLTE", e quindi non compatibile con tale tecnologia, come dimostrato dalla nota rilasciata sul sistema CRM dall'ente preposto a chiusura della segnalazione: omissis ... A seguito del ricontatto da parte dell'istante, si scopriva che i problemi di utilizzo del servizio erano probabilmente dovuti al terminale in uso dallo stesso. Infatti, emergeva che l'istante utilizzava il telefono mobile "xxxxxxxx", non presente nell'elenco dei terminali abilitati al servizio gratuito "VoLTE", e quindi non compatibile con tale tecnologia, come dimostrato dalla nota rilasciata sul sistema CRM dall'ente preposto a chiusura della segnalazione: omissis ... L'assistenza tecnica di WindTre procedeva, nel frattempo, ad effettuare anche un breve monitoraggio tecnico sull'utenza mobile per verificare eventuali disservizi nella zona, unitamente a opportune e approfondite verifiche tecniche del caso, a valle delle quali emergeva che non si riscontravano anomalie di copertura nella zona indicata dalla parte istante, né anomalie sull'utenza n. 334xxxxxxxx. Di seguito, si riportano le verifiche effettuate sulle coperture 3G e 4G garantite da WindTre, a dimostrazione dell'ottima copertura del segnale nella zona di Sgurgola (FR) e di Frosinone: omissis ... Corre l'obbligo di rappresentare che il SERVIZIO PRIMARIO MOBILE è sempre stato regolarmente funzionante e utilizzato dalla parte istante, e che le attuali doglianze sono riferite prevalentemente alla disattivazione del servizio di rete aggiuntivo VoLTE, non per responsabilità del gestore, bensì per la cessazione per migrazione della SIM oggetto di doglianza e per l'utilizzo da parte del signor Di Pietro di un terminale non abilitato al servizio. Il corretto e continuo funzionamento del servizio nell'arco temporale oggetto di contenzioso è dimostrato anche dal dettaglio del traffico generato dall'utenza oggetto di controversia ed estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196) (All. 2). Tuttavia, malgrado la convenuta non riscontrasse alcun problema di copertura di rete e non si ritenesse responsabile della disattivazione della tecnologia VoLTE sulla SIM oggetto di doglianza, in data 28/01/2025, in ottica conciliativa e di fidelizzazione del cliente, a prescindere dalla fondatezza della contestazione, emetteva la Nota di Credito n. 5525xxxxxxxx di 60,00€ (All. 3) come indennizzo automatico previsto da Carta dei Servizi per tutto quanto lamentato in data 19/12/2024. L'importo veniva erogato tramite assegno di traenza n. 22xxxxxxxx emesso in data 13/02/2025 a favore di Dxxx Pxxx S. e spedito in Via xxxxxxxx xx - xxxxx - xxxxxxxx (xx). Avendo il Gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Nel frattempo, l'istante presentava, dinnanzi al Corecom Lazio, una istanza di Conciliazione con protocollo n. UG/728691/2025 per avanzare le odierne doglianze. Anche in sede di udienza, che si concludeva con un mancato accordo, la scrivente rendeva edotto l'istante di quanto occorso e dell'impossibilità del gestore di riattivare il servizio gratuito VoLTE su un terminale non abilitato. Solo grazie all'utilizzo di un terminale

compatibile con il servizio richiesto, la convenuta ha potuto riattivare il servizio gratuito VoLTE, come dimostrato dal print del proprio sistema CRM: omissis ... Alla luce di quanto dimostrato, è chiaro che Wind Tre non ha responsabilità per i fatti contestati. Il gestore ha informato tempestivamente l'istante dei motivi della disattivazione del VoLTE (dovuta alla cessazione volontaria per migrazione della SIM), ha verificato ed informato il signor Di Pietro dell'incompatibilità del terminale utilizzato con servizio gratuito e ha comunque indennizzato l'istante, nonostante il presunto malfunzionamento del servizio mobile non fosse stato riscontrato, come dimostrato dal dettaglio del traffico allegato. A tal proposito, la convenuta, precisando che l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati, riporta quanto sancito nell'Art. 15 "Garanzie di qualità" della propria Carta dei Servizi (All. 3): "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS informano, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con la capacità trasmissiva del Servizio radiomobile, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, oppure a causa della effettiva indisponibilità di un'adeguata capacità trasmissiva in un'area determinata anche causata da utilizzi massivi da parte di singoli clienti. In questi casi WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, fermo restando il mantenimento del costo e delle caratteristiche dell'offerta del Cliente nonché quanto previsto nel prosieguo del presente Art. 15, si riservano anche la possibilità di abilitare il Cliente all'utilizzo del servizio con altra tecnologia di rete." Nelle proprie Condizioni Generali di Contratto, il gestore, all'Art. 3.4 "Responsabilità Di Windtre" regolarmente sottoscritte dalla parte istante, riporta altresì (All. 4): "WINDTRE si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli (quali costruzioni, vegetazione e rilievi), inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni." Appare, inoltre, doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate anche e comunque in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da WindTre. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia 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, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. WindTre assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo

Economico ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale (All. 5). Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, come appare chiara la correttezza dell'operatore e l'impossibilità per il Corecom di accogliere eventuali domande di indennizzo per l'eventuale e non provato, in alcun modo dalla parte istante, malfunzionamento della linea mobile oggetto dell'attuale contenzioso, il cui regolare utilizzo è stato provato dal dettaglio chiamate allegato dalla convenuta alla presente Memoria Difensiva. Tra l'altro, la prova che il servizio principale fornito dall'operatore abbia sempre funzionato correttamente, senza mai subire limitazioni o interruzioni e che la doglianza riguardasse prevalentemente la tecnologia aggiuntiva gratuita, che agiva unicamente sulla alta definizione del servizio primario, è ulteriormente confermata anche dal fatto che l'istante abbia deciso di rientrare in Wind Tre mantenendo un rapporto contrattuale con la convenuta. Per mera completezza difensiva, occorre, inoltre riportare quanto specificato nell'Art. 3.2 "Fornitura Del Servizio" delle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre, circa eventuali limitazioni temporanee di velocità di connessione o di traffico telefonico: "WINDTRE si riserva il diritto di determinare e modificare l'allocazione dei propri impianti di telecomunicazione sul territorio nazionale, nel rispetto degli obblighi di copertura radio mobile previsti dalla relativa licenza. La velocità di connessione per servizi Internet potrebbe essere diversa da quella massima teorica, che dipende dalla tecnologia della rete radio che serve il Cliente e dal Terminale utilizzato, in funzione della capacità e del carico della rete utilizzata in quel momento. Ciò premesso, WINDTRE gestisce il traffico dati sulla propria rete mobile al fine di offrire ad ogni suo Cliente la possibilità di accedere ai Servizi. Per ottimizzare le risorse di rete a beneficio di tutti i propri Clienti, WINDTRE si riserva di limitare temporaneamente la velocità della connessione dati ai Clienti che presentino modalità di utilizzo tali da pregiudicare le prestazioni della rete stessa. Ciò può accadere durante l'utilizzo di Servizi che impiegano in maniera intensa le risorse di rete e/o in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni. Le procedure di gestione del traffico sono descritte sul sito www.windtre.it. Allo stesso modo WINDTRE solo ed esclusivamente in caso di congestione della rete utilizza tecniche di QoS, ovvero di prioritizzazione del traffico, allo scopo di migliorare la qualità di servizio in funzione dell'offerta tariffaria sottoscritta." Si precisa, tra l'altro, che è orientamento dell'Autorità e dei Corecom, per tale fattispecie di segnalazione, non ritenere liquidabile alcun indennizzo, escludendo appunto qualsivoglia inadempimento in capo al gestore. A tal proposito, può essere esaustiva la Delibera n. 61/2024/CRL/UD del Corecom Lazio: "È [...] opportuno chiarire che per la telefonia mobile non esiste alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Posto che, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere 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. Gli operatori, in generale,

assicurano e pubblicizzano una copertura territoriale dei loro servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma, ciò nonostante senza raggiungere la totale copertura territoriale. Pertanto, tenuto conto che la fattispecie in esame rientra nella casistica dei malfunzionamenti dovuti ad una criticità di copertura di rete, e non di malfunzionamento dei servizi voce e/o internet, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante." (ex multis, Delibera n. 30/24 del Corecom Toscana, Delibera n. 51/24 del Corecom Puglia, Determina Agcom n. 28/22/DTC/CW, Delibere Agcom n. 163/16/CIR, n. 65/16/CIR, n. 166/18/CIR, n. 20/19/CIR). Tra l'altro, considerando che, come ampiamente dimostrato e dichiarato anche dall'istante stesso, le odierne doglianze vertono su una mancata attivazione del servizio aggiuntivo GRATUITO VoLTE (poi superata, come ut supra dimostrato, con l'attivazione dello stesso), l'eccessiva pretestuosità delle richieste indennitarie avanzata dalla parte istante è dimostrata anche sulla base di quanto stabilito dal Regolamento in materia di indennizzi, agli artt. 6, comma 4, e 4, comma 3, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Pertanto, le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Per quanto concerne, invece, la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 16/12/2024, la scrivente precisa che è infondata poiché la PEC non era un reclamo di natura amministrativa, bensì una mera segnalazione tecnica e, addirittura, inerente al servizio tecnologico aggiuntivo gratuito (quindi non necessario né dovuto), al quale l'operatore non è tenuto ad una risposta scritta, ma piuttosto ad effettuare le dovute prove tecniche in linea con il cliente o da remoto, indispensabili per individuare l'esistenza dell'eventuale malfunzionamento del servizio lamentato. Si sottolinea, inoltre, l'evidenza che, in ogni caso, alla succitata PEC, l'operatore ha dato riscontro entro i termini previsti dalle proprie Condizioni Generali di Contratto sia tramite SMS, con conseguente contatto telefonico, ma anche per "facta concludentia", con l'emissione, in data 28/01/2025, della nota di credito di 60,00€ ut supra riportata, nonché in occasione dell'udienza di Conciliazione. Si riporta quanto disposto, sul tema, dal Corecom Puglia con la Delibera n. 37/25: "[...] la [...] richiesta di indennizzo (per mancato riscontro al reclamo, n.d.r.) non viene accolta in quanto il gestore risponde positivamente con un indennizzo per malfunzionamento. [...] deve dunque darsi applicazione al principio secondo cui "non risulta possibile riconoscere un indennizzo per la mancata risposta al reclamo [...] quando il comportamento collaborativo dell'operatore ha determinato il soddisfacimento della richiesta dell'istante (Delibera Agcom 35/18/CIR) [...] a mente dell'art. 8 Delibera 179/03/CONS l'obbligo di risposta scritte vige solo in caso di mancato accoglimento di un reclamo ove occorre motivare il diniego ben potendo invece il gestore rispondere per fatti concludenti o limitarsi a un riscontro verbale allorquando intenda dar seguito a una richiesta dell'utente." E si riporta anche quanto disposto dal Corecom Lazio nella Determina n. 6/2025: "[...] si ritiene di rigettare integralmente le richieste dell'istante riguardanti l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta a reclami sopra riportati. [...] (ci, n.d.r) si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adeguatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del

concreto pregiudizio subito dall'istante.” In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto, nei fatti e nel diritto, apparendo chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa ed apparendo evidente la genericità, l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante e l'impossibilità per l'ill.mo Corecom di accogliere le eventuali richieste di indennizzi, o di rimborso dei canoni (si precisa che essendo l'utenza una prepagata, non vi sono fatture cartacee ma disposizioni contabili), la scrivente difesa conferma che non vi è alcun margine per l'accoglimento delle domande avanzate dalla controparte, in quanto la convenuta ha effettuato tutte le attività richieste dalle proprie Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi e, non potendosi ravvisare alcuna Sua responsabilità in merito a quanto lamentato da parte dell'istante, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto omissis ...”. La società Wind Tre (Very Mobile) ha depositato la memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) contestando le repliche presentate dal ricorrente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta di cui al punto a) non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Dalla documentazione depositata in atti, si rileva che il problema segnalato dal ricorrente si riferiva ad un malfunzionamento voce sull'utenza mobile n.334xxxxxxx. in un'area circoscritta. Ebbene, in merito al caso che viene esaminato, si ritiene opportuno richiamare l'orientamento Agcom e Corecom secondo il quale “occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato una qualsivoglia tipo di inadempimento”. (Agcom 92/15/CIR, Corecom Emilia-Romagna n.2/2024). L'efficienza del servizio che permette la “connessione in mobilità”, è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spazio-temporali che non consentono all'operatore di garantire l'accessibilità in uno specifico momento ed in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità. In relazione agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili di cellulari, la società convenuta ha prodotto la nota del Ministero dello sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazione

dove si certifica che l'operatore "Wind Tre S.p.A. ha adempiuto agli obblighi di copertura sul territorio nazionale previsti dal bando di gara e associati alla licenza individuale per la prestazione del servizio mobile pubblico (...)" (cfr. doc. all.6 numero di protocollo: 0093551). Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto a) non può essere riconosciuta. La richiesta di cui al punto b) non può essere accolta per la motivazione di seguito specificata. Sul punto, si richiama l'art.2, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche "3. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3.", in quanto dalla documentazione depositata in atti si evince che la società convenuta ha dato riscontro al reclamo entro i 45 giorni previsti dalla norma sopra richiamata, e prima che venisse presentata l'istanza GU14 da parte del ricorrente. Infatti, la società ha riconosciuto al ricorrente, in via automatica, un indennizzo di €.60,00. Alla luce di quanto emerso, la materia del contendere si ritiene cessata e non si può riconoscere al ricorrente alcun indennizzo ai sensi e per gli effetti della norma del Regolamento sopra richiamata. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto c) si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto vi è una chiara carenza documentale, nella misura in cui l'utente non ha prodotto né copia delle fatture pagate per le quali chiede il rimborso e né copia delle relative ricevute di pagamento. Pertanto, la richiesta c) non può essere accolta, perché non supportate da adeguata documentazione probatoria di cui all'art.2697 codice civile "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie, il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). La richiesta di cui al punto d) - "si richiede indennizzo per disagi e danni privati e lavorativi" - non può essere accolta, poiché attiene alla sfera del risarcimento del danno economico, argomento per il quale sussiste la giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario e, quindi, esula dalle competenze di quest'Autorità (cfr.art.20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n.194/23/Cons.). La richiesta di cui al punto e) - "si richiede indennizzo da regolamento agcom e carta servizi windtre" - non può essere accolta, in quanto generica e priva di documenti che non consentono all'organo giudicante - nel caso di specie, il Corecom - di riconoscere all'istante gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A alla delibera 347/18/CONS.). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza proposta dal Sig. S. Dxxx Pxxx nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to