

**DELIBERA N. 128/2022/CRL/UD del 22/07/2022**  
**M. OXXX / WINDTRE**  
**(ISTANZA LAZIO/D/598/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 22/07/2022;

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”*;

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 Deliberazione n. 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 ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito, *“Regolamento”*;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza della Sig.ra M. Oxxx di cui al prot. D3885 del 07.06.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Parliamo di servizio di telefonia mobile. L’utente, Sig.ra M. Oxxx, lamenta, che a far data dal 20.2.2016 e sino al 20.3.2016, il servizio internet 3G ha smesso di funzionare.

Anche la linea voce in entrata è stata oggetto dello stesso guasto a far data dal 27.2.2016, sino al 9.3.2016.

Chiede:

- Indennizzi, come da delibera
- Rimborso fatture
- Risarcimento danni

## **2. Posizione del gestore**

Wind Tre S.p.A. (già Wind S.p.A.) sostiene di aver tempestivamente risposto alla segnalazione di malfunzionamento e di non aver riscontrato limitazioni alla SIM. In altre parole, il gestore non rileva irregolarità nel funzionamento.

Argomentava, poi, in ordine alla differenza tra il servizio telefonia mobile e il servizio telefonia fissa e nel dettaglio evidenziava come per il servizio mobile, per sua stessa natura, non possa essere assicurata una copertura certa e totale. Al riguardo, citava gli orientamenti dell'Autorità.

Evidenziava, poi, l'assenza di prova di quanto sostenuto dall'utente.

Concludeva per il rigetto della domanda.

## **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.

Giova richiamare che trattasi di servizio di somministrazione di telefonia mobile che, per sua stessa natura, 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 i quali, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. 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, della residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura (c.fr Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

Si ritiene, che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento delle utenze mobili non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del

disservizio. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall'Agcom in varie pronunce.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra M. Oxxx nei confronti della società WindTre s.p.a. (già Wind s.p.a.), per i motivi sopra indicati.

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.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini