

Oggetto: *Definizione della controversia M. Bxxx / VODAFONE (Rif. Lazio/D/323/2017)*

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

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 n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch' essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza della Sig.ra M. Bxxx;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Posizione dell'istante**

La Sig.ra Milena Beraldi lamenta, relativamente alla linea telefonica 388xxxxx750, continui disservizi, in particolare dal 14 luglio 2015. In data 29.2.2016 la Sig.ra Bxxx ha inviato un reclamo scritto a H3G chiedendo la risoluzione di detti problemi ma il reclamo non è mai stato riscontrato né i disservizi risolti. L'istante chiede dunque l'immediata risoluzione dei disservizi nonché indennizzo ai sensi della delibera CONS/73/11 sia per i disservizi stessi sia per la mancata risposta al reclamo.

### **2. Posizione del gestore**

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, H3G contesta:

a) l'incompetenza territoriale del Corecom Lazio, poiché dal contratto e dalla carta d'identità dell'istante la residenza dell'istante risulta essere ubicata a Crosia (CS). Pertanto, in base a quanto prescritto dall'art. 4, all. A delibera 173/07/CONS, il Corecom adito deve essere dichiarato incompetente.

b) l'inammissibilità e/o improcedibilità ai sensi dell'art. 2 comma 1 all. A delibera 73/11/CONS, giacché Wind tre s.p.a., indipendentemente dalla fondatezza dell'istanza si è impegnata in fase conciliativa – come emerge dal verbale dell'udienza di conciliazione- del 7.3.17 allegato al fascicolo, a corrispondere a mezzo assegno bancario intestato all'istante, la somma di € 130,00 di cui € 120,00 per la mancata risposta al reclamo e € 10,00 per i disservizi segnalati e ciò conformemente all'art. 24 della propria Carta dei Servizi.

c) la genericità ed indeterminatezza della domanda, con riferimento ai presunti disservizi subiti dal 14 luglio 2015, per essere la domanda stessa sfornita di qualsiasi allegazione in merito a quali siano i disservizi subiti e di qualsiasi elemento di prova degli stessi;

d) l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza relativamente alla richiesta di "immediata risoluzione" dei disservizi stessi per contrasto con l'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS

*“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*

e) nel merito dei presunti continui disservizi, H3G (ora Wind Tre s.p.a.) osserva che l’istante lamenta di aver subito continui e cronici disservizi dal 14 luglio 2015 ma di aver segnalato tali problemi solo il 29.2.2016, ovvero oltre 7 mesi dal loro verificarsi; inoltre H3G rileva che la Sig.ra Beraldi in data 28.7.2016 ha richiesto a Wind Tre s.p.a. (già H3G) un cambio del proprio profilo tariffario vincolandosi con un nuovo contratto della durata di 30 mesi, da ciò deducendo l’inverosimiglianza delle contestazioni e delle lamentele addotte dall’istante, la quale pur avendo denunciato i disservizi del gestore, ha comunque scelto di sottoscrivere con il medesimo un nuovo contratto. Wind tre deposita inoltre documentazione relativa al traffico telefonico successivo alla sottoscrizione del nuovo contratto tra l’istante e Wind tre

### **3. Repliche dell’istante**

L’istante contesta ogni singola eccezione del gestore ribadendo quanto contenuto nelle proprie memorie

### **4. 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. L’istanza è infondata.

In particolare, quanto all’eccezione di incompetenza territoriale sollevata da Wind tre, si osserva che la stessa è non accoglibile poiché attraverso il certificato di residenza, in atti, risulta che il luogo di residenza dell’istante ricade nella competenza territoriale dell’adito CORECOM.

Sempre in via preliminare, si osserva che nel corso della conciliazione del 7.3.2017 H3G ha offerto all’utente l’indennizzo di Euro 120,00 per la mancata risposta al reclamo del 29.2.2016 e Euro 10,00 per malfunzionamento dei servizi di base, per un totale di € 130,00, che l’utente ha dichiarato di non accettare. A nulla valgono, pertanto, le dissertazioni in merito del gestore che, comunque, non ha dato prova di aver corrisposto le somme.

L’istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, le richieste formulate dall’istante non risultano meritevoli di accoglimento per le ragioni qui di seguito esposte. L’istante, in data 29.2.2016, ha lamentato continui malfunzionamenti che hanno interessato la propria utenza mobile dal 14.7.2015.

Dalla documentazione acquisita all’istruttoria emerge un solo reclamo inviato sette mesi dopo l’insorgere dei presunti disservizi. Ciò posto, va rilevato che i disservizi lamentati dall’istante nel formulario e nella memoria di replica (assenza di rete, assenza di segnale, impossibilità a ricevere ed effettuare telefonate), possono essere agevolmente ricondotti a una scarsa copertura di rete in alcuni punti o zone del territorio e dunque non possono essere considerati quale “inadempimento” indennizzabile. Come ha rilevato la stessa Autorità in numerose decisioni “In caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che 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” (cfr. Agcom Delibera n. 92/15/CIR e Delibera n. 163/16/CIR), e dunque tale fattispecie non può rientrare tra quelle indennizzabili ai sensi del c.d.

Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS. In presenza di simili problematiche, che, nel caso in esame è verosimile abbiano causato disagi all'istante è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, "fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale". (Agcom, Delibera n. 163/16/CIR).

L'istante, invece, nonostante i disservizi non ha inteso cambiare gestore ma solo profilo tariffario così implicitamente accettando le eventuali carenze di copertura del gestore.

Per quanto specificato, pertanto, alcuna somma può essere riconosciuta a titolo di malfunzionamento.

Spetta, invece, all'istante l'indennizzo da mancata risposta al reclamo del 29.2.2016, fino alla data dell'udienza di conciliazione del 7.3.2017, nella misura massima di € 300,00 ex art. 8, allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS.

### **DETERMINA**

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) l'accoglimento parziale dell'istante M. Bxxx contro WINDTRE-H3G che sarà tenuta al pagamento della somma di € 300,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
- 2) che 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) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to