

**DELIBERA N. 4/DEF.**

**XXX DI IORGI / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/551357/2022)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione dell' 8/02/2023;

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 modificato 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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX DI IORGI del 19/09/2022 acquisita con protocollo n. 0269040 del 19/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha rappresentato che: *“Da giorno 28/07/2022 e fino a tutt'oggi, la rete Wind 3 ha smesso di funzionare correttamente nel comune di XXX, lasciando molte utenze con velocità di internet pressoché ridicole (anche sotto 1Mb) e con una latenza di connessione superiore ai 150ms (quando in condizioni normali si attesta intorno a 50ms). Ho due utenze wind 3 e una Very mobile, tutte con la stessa problematica. Il gestore comunica di aver risolto il disservizio mentre il problema persiste. Questo comporta anche un disagio per il lavoro in smart working. Si precisa inoltre che le sim sono geograficamente vincolate con l'offerta DEDICATA al comune di attivazione; quindi, vengono utilizzate solo ed esclusivamente nei confini per cui sono state stipulate con apposito contratto, proprio perché la zona non è coperta da adsl o fibra”.*

In base a tale asserto, ha domandato: *“Gradirei che l'operatore Wind 3 resolvesse il problema oppure comunichi agli utenti della zona che non sono più in grado di garantire la qualità dell'offerta, nonostante l'ottima copertura”* e un indennizzo di euro 400.00.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato espletato il 14 settembre 2022.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto, in via preliminare, l'inammissibilità e/o improcedibilità della richiesta di indennizzo per i disagi subiti dall'utente, in quanto assimilabile a una richiesta di risarcimento del danno, ai sensi dell'art. 20, commi, commi 4 e 5, del Regolamento di procedura.

Ha richiamato le *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e, in particolare, l'art. 1.2 che stabilisce: *“... le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre analoghe richieste non possono trovare cittadinanza in sede di definizione, ove l'Autorità riveste il diverso ruolo di decisore”*. Sempre in via preliminare, ha eccepito l'improcedibilità delle richieste avanzate nel GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, nonché l'improcedibilità per la richiesta avanzata nel GU14: *“Gradirei che l'operatore Wind 3 resolvesse il problema oppure comunichi agli utenti della zona che non sono più in grado di garantire la qualità dell'offerta ...”* poiché riconducibile a un obbligo di fare.

Nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che: “ *l'istante, titolare della SIM mobile prepagata, ad uso privato (...) lamenta genericamente un disservizio saltuario e parziale voce e dati avvenuto in data 20/05/2022*”; ha messo in evidenza che non corrisponde al vero quanto sostenuto dall'istante “ *... le SIM sono geograficamente vincolate con l'offerta DEDICATA al comune di attivazione, quindi vengono utilizzate solo ed esclusivamente nei confini per cui sono state stipulate con apposito contratto, proprio perché la zona non è coperta da adsl o fibra*”, perché “ *le SIM, come ogni utenza mobile prepagata, possono essere utilizzate nel confine nazionale con l'opzione attiva e fuori dai confini nazionali con apposite opzioni*”. A tal proposito, ha richiamato l'art. 3.2 delle CGC, relativo alla fornitura del servizio, rappresentando ulteriormente che: - “in data 28/07/2022 il cliente segnalava lentezza di navigazione da SIM mobile in Via (...). Si predisponavano subito tutte le verifiche volte ad appurare e risolvere l'eventuale problema lamentato. Veniva, pertanto, aperta una pratica tecnica che si concludeva nella data del 30/07/2022 poiché veniva verificato e confermato che non vi era alcun disservizio di copertura rete ma nella zona indicata, da parte istante, vi è un congestionamento della tratta che non dipende da Wind Tre. Il cliente veniva avvisato mediante sms e contattato. Lo stesso comunicava ancora lentezza di navigazione, si riapriva ulteriore verifica che si concludeva il 01/08/2022 confermando quanto già indicato al cliente, ovvero che non vi era un problema di copertura ma solo congestione della tratta”; - “in data 3 agosto 2022, l'istante depositava UG; - “in 29 agosto 2022 depositava una richiesta di provvedimento temporaneo GU5”. In aggiunta, la resistente ha messo in evidenza che il procedimento cautelare è stato rigettato in considerazione della natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile e, per provare la regolarità del traffico telefonico nel periodo in contestazione, ha allegato i tabulati telefonici (traffico voce e dati).

Nel merito, ha evidenziato la distinzione tra il servizio di somministrazione di telefonia mobile, rispetto a quella fissa. In particolare, ha sottolineato che con la sottoscrizione del contratto di telefonia fissa, il gestore si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente, per una determinata durata, per cui, in caso di disservizi, ne è responsabile. Nei contratti di telefonia mobile, invece, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto. Comunque, assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma mai certa e totale (ex multis: Delibere AgCom n. 65/16/CIR; n. 69/16/CIR; n.163/16/CIR). In relazione agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili di cellulari, la resistente ha citato, altresì, la comunicazione del 12 dicembre 2011, prot. n. 101151, del Ministero dello Sviluppo Economico, con cui si certifica che l'operatore in questione ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'interno del territorio nazionale.

Per ultimo, ha richiamato la sentenza di rigetto n. 93/2015 del Giudice di Pace di Caulonia, le ultime determinazioni di rigetto del Co.Re.Com Campania (nn. 415501/2021 e 387534/2021) e i principi della difesa e del contraddittorio disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base a cui il giudice decide iuxta alligata et probata. Per il che, è necessario porre a base della decisione le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti (chiunque voglia far valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento).

Con la memoria di replica, l'istante ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per i disagi subiti dall'istante, giacché non trova corrispondenza con le fattispecie individuate dal Regolamento sugli indennizzi, eventuali disagi potrebbero essere compensati solo attraverso il risarcimento danni, che come tale esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 20, commi 4 e 5, del Regolamento.

Gradatamente, in via preliminare, si dichiara l'inammissibilità delle nuove richieste formulate dall'istante in sede di presentazione del GU14, poiché non previamente formulate in sede del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, ove ha richiesto: *“Gradirei che l'operatore Wind 3 resolvesse il problema, contattandomi per eventuali informazioni sulla problematica”* e uno sconto in fattura. Pertanto, la richiesta *“Gradirei che l'operatore Wind 3 resolvesse il problema oppure comunichi agli utenti della zona che non sono più in grado di garantire la qualità dell'offerta, nonostante l'ottima copertura”* si qualificano come *“ius novorum”*. Tale principio è stato ampiamente chiarito dall'Autorità in molteplici delibere, tra le tante, la n. 276/13/CONS per cui *“l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”*, con pregiudizio, si aggiunge, per il diritto di difesa di parte resistente. Per ultimo, l'operatore ha dichiarato che: *“... in ottica di customer Satisfaction veniva predisposto un accredito sulla SIM di € 10,00”*.

Nell'istanza prodotta (GU14), il ricorrente ha lamentato un malfunzionamento della propria linea mobile dovuta ad una lentezza di navigazione. A tal proposito, ha allegato i test di velocità effettuati, chiedendo i relativi indennizzi quantificandoli in euro 400,00 (quattrocento/00). L'operatore, dal canto suo, a sostegno della propria tesi difensiva, ha prodotto il dettaglio del traffico telefonico, relativo al periodo in contestazione, da cui emerge la fruizione del servizio con la presenza di traffico telefonico.

Dall'esame della documentazione in atti e, in particolare, dall'esame dei test di velocità prodotti dall'istante, l'oggetto della controversia non può considerarsi alla stregua di un malfunzionamento del servizio, ma deve essere inquadrato come un problema connesso alla ricezione del segnale e, quindi, direttamente collegato alla copertura di rete. Nel caso di specie, trattandosi di utenza mobile, 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 dell'utenza 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. Per la telefonia mobile, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, potendo il luogo dell'acquisto, la residenza del cliente, nonché l'effettiva zona dell'uso del servizio corrispondere a luoghi diversi, contrariamente, a quello che, invece, avviene per i contratti di telefonia fissa, laddove è ben circoscritto il luogo di esecuzione. Gli operatori, in generale, assicurano e pubblicizzano una copertura territoriale dei loro servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, senza, ciononostante, raggiungere la totale copertura territoriale. Non esiste, quindi, per gli operatori alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi.

Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale, e non di un malfunzionamento del servizio, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr. delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando port out verso altro operatore.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Di Iorgi XXX. nei confronti della società WindTre (Very Mobile).

**2.** Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.


Reggio Calabria, 2 febbraio 2023

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato  
digitalmente da

**Fulvio Scarpino**



CN =  
Fulvio  
Scarpino  
C = IT