

DELIBERA n°_9_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/791390/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 04/03/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 12/Area 1/S.G. del 15/01/2026 con il quale è approvato l'atto aggiuntivo stipulato in data 30 dicembre 2025, con il quale è differito alla data del 31 marzo 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 operatori”, di seguito denominato *Regolamento 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” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza del sig. XXXX XXXX del 14/11/2025 acquisita con protocollo n. 0291851 del 14/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo *istante, utente e/o cliente*, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della WIND Tre S.p.A. il malfunzionamento dell’utenza mobile di tipo privato XXXXXXXX. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato di aver attivato l’utenza in data 16/09/2025 con abbinata l’offerta “Very Unlimited Giga – 5G full speed” e che sin dall’attivazione la rete è risultata lente ed instabile, con forte variabilità e assenza totale di copertura 5G. In data 18/09/2025 di aver richiesto con PEC una verifica tecnica; in risposta, la WIND Tre S.p.A. ha comunicato a mezzo PEC di chiamare il 1929, senza però risolvere il problema. Di aver aperto, allora, una segnalazione tecnica interna (ticket tecnico) tramite il servizio clienti ma nonostante ciò non è stato effettuato alcun intervento utile da parte di WIND Tre S.p.A e le prestazioni della linea mobile sono rimaste invariate e gravemente insufficienti. In ragione del perdurare del disservizio di aver effettuato la misurazione certificata Ne.Me.Sys., dalla quale sono emersi valori inferiori agli standard minimi e

normalmente disponibili dichiarati da WIND Tre S.p.A. Altresì, ha asserito che il servizio in uso continua a essere non conforme all'offerta sottoscritta.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

1) che venga accertato e risolto il disservizio;

2) il rimborso della somma totale di euro 49,98 (quarantanove/98) così suddivisi: euro 24,98 (ventiquattro/98) per acquisto/attivazione SIM, euro 5,00 (cinque/00) per ricarica (PayPal), euro 5,00 (cinque/00) per ricarica (PayPal) ed euro 15,00 (quindici/00) per ricarica da carta prepagata;

3) l'indennizzo per il periodo di disservizio;

4) l'indennizzo per la mancata qualità del servizio e il mancato rispetto delle prestazioni minime garantite.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre S.p.A. di seguito solo *WIND, società e/o operatore*, in sede di contraddittorio ha presentato memoria con allegata documentazione, ed ha rappresentato in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare la società telefonica ha eccepito l'indeterminatezza delle contestazioni fatte dall'istante osservando al riguardo che quanto dichiarato dal medesimo in istanza, non è stato suffragato da alcun documento probatorio agli atti. Inoltre, ha dichiarato che l'utenza mobile XXXXXXXX è stata attivata nella data del 16/09/2025 a seguito di *port-in* con abbinato il piano Very Unlimited GIGA (minuti, SMS e GIGA illimitati con Very full Speed 5G) e che l'utenza de qua è ad oggi, attiva sui propri sistemi. Inoltre ha specificato che il servizio Very Full Speed 5G ha un costo mensile, ma nel caso dell'istante è gratis poiché incluso nell'offerta sottoscritta. Proseguendo e nel merito, ha rappresentato in sintesi, quanto in continuazione. In data 18/09/2025 il cliente ha inviato una PEC con la quale ha lamentato una lentezza di navigazione nel comune di Gallodoro (ME), non specificando però l'indirizzo preciso, ed ha chiesto alla WIND di effettuare una verifica nella sua zona. La scrivente in data 15/10/2025, ha dato riscontro alla PEC ricevuta, invitando il cliente a mettersi in contatto con il servizio clienti (1929) al fine di ricevere un'assistenza specifica per il problema di rete lamentato come da probante documentazione in seno alla memoria. Nella successiva data del 15/10/2025 l'istante ha nuovamente contattato il servizio clienti (1929) per reclamare stavolta un'assenza di connessione all'indirizzo Via XXXXX XX, XXX XXXXX XX e di conseguenza la scrivente società ha aperto una segnalazione tecnica e dalle verifiche effettuate non è emerso alcun disservizio. In ragione delle verifiche di cui sopra, la scrivente società ha contattato telefonicamente l'istante che però è risultato essere irreperibile ed allora ha ritenuto opportuno inviare un SMS con invito a contattare il servizio clienti come da probante documentazione, in uno, alla memoria. L'operatore, nel proseguo, ha evidenziato che nel periodo intercorrente, dal 18 settembre 2025 al 10 ottobre 2025, alcuna segnalazione, telefonica e/o scritta, è stata fatta e/o

pervenuta da parte dell'utente. Nella successiva data del 26/10/2025 il cliente ha trasmesso un'ulteriore PEC con la quale questa volta, ha lamentato la mancata connessione sotto rete 5G; ed in pari data ha depositato l'istanza conciliativa (UG/786692/2025). La WIND a seguito della PEC ricevuta e di cui sopra, ha quindi ritenuto opportuno aprire due segnalazioni presso il reparto tecnico. La prima per richiedere una verifica sulla corretta configurazione in rete della SIM, al 5G; la seconda per richiedere un controllo sulla copertura all'indirizzo Via XXXX XX XXXX XXX, Italia indicato dall'istante. Il reparto tecnico interessato, una qualvolta ha esperito le verifiche del caso, ha comunicato che per la prima verifica non erano emerse anomalie sul 5G, in consistenza, per la seconda ha asserito che per la servente e il sito di aggancio ME090 vi erano copertura indoor per il 4G e in car per il 5G altresì, che le performance risultavano essere in soglia e non si riscontrano anomalie, il sito nei fatti è risultato *on air*, nel quale caso allora, si è ritenuto è necessario effettuare delle verifiche sul terminale proprio del cliente. In ragione di ciò, in data 30/10/2025, la società ha di conseguenza contattato il proponente al fine di effettuare delle prove in linea, sia sotto rete 4G che sotto rete 5G. L'istante, in seguito alle verifiche effettuate, è risultato che navigasse regolarmente sotto entrambe le coperture ma nonostante ciò il medesimo ha continuato a lamentare che nello *speed test*, lo scambio dati risultava ridotto sotto rete 5G. Sempre in sede di contatto, allora, la società ha comunicato al cliente che, per l'indirizzo da lui indicato, la WIND non garantisce il 5G all'interno degli edifici ed ancora, che dai controlli effettuati dal reparto tecnico e di cui sopra, non erano risultati dei problemi tecnici sulla linea. Sempre in pari data (30/10/2025), ha anche inviato una risposta PEC a quella trasmessa dall'istante in data 26/10/2025 come da documentazione agli atti del fascicolo versata. Posto quanto sopra, l'operatore proseguendo ha asserito che con la presente procedura il cliente ha lamentato dei generici malfunzionamenti o meglio una lentezza di navigazione sulla SIM in uso ma tuttavia tale lamentela nonché la ricostruzione dei fatti prospettata dallo stesso non ha trovato alcun riscontro probatorio nella documentazione agli atti versata. Sul punto, ha argomentato che l'Autorità ha più volte chiarito che la domanda dell'utente deve essere chiara, circostanziata e documentata, precisando che: *«qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda»* (Delibera Agcom n. 3/11/CIR). Mentre ed in relazione alla natura stessa del servizio di somministrazione erogato, quale telefonia mobile, l'operatore ha ribadito che così come anche riportato nelle Condizioni Generali di Contratto, nella Carta dei Servizi in particolare all'art. 11 - Garanzie di qualità - che "[...] *VERY MOBILE informa, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con capacità trasmissiva dei Servizi radiomobili, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi ad esempio 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*", nonché nella proposta contrattuale di WIND, ma anche di tutte le altre compagnie telefoniche, che con il contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili, il cliente, ha la possibilità di usufruire di

tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale e 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. Nei fatti, mai le compagnie telefoniche e quindi anche WIND, hanno la possibilità di 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. Infatti, con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, verso il versamento di un corrispettivo, si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate il gestore è ritenuto responsabile. Invece, 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, corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti così come da plurime delibere e/o determine dell'Autorità e dei Corecom (Determina Agcom n. 28/22/DTC/CW, Delibera n. 51/24 del Corecom Puglia, Delibera n.30/24 del Corecom Toscana, Delibera Agcom n.163/16/CIR). Non solo, ha anche ribadito nonché documentato agli atti, che dal dettaglio del traffico generato dalla SIM, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 integrato con le modifiche del D.lgs 10 agosto 2018, n.101), è risultato il regolare funzionamento del servizio erogato e l'utilizzo fatto di tale servizio da parte del cliente nell'arco temporale oggetto del contenzioso. Proseguendo ed in riferimento al certificato Ne.me.sys. prodotto dall'utente, ed attestante il mancato rispetto da parte di WIND degli standard minimi garantiti, ha asserito che tale documentazione eventualmente fa nascere in capo al proponente l'istanza solo ed esclusivamente il diritto di recesso dal contratto senza penali, e non anche il riconoscimento di un indennizzo come da consolidata normativa dell'Autorità e dei Corecom sull'argomento (Delibera n. 11/2025 del Corecom Veneto ed ex multi, Delibera n. 4/23/CIR Agcom; Delibera n. 10/23 del Corecom Emilia-Romagna; Delibera n. 2/2024/CRL/UD del Corecom Lazio). Nel qual caso, pertanto, se l'istante dovesse richiedere di migrare l'utenza mobile verso altro OLO (richiedere *port-out*), non avrebbe dei costi di chiusura o dei costi per terminali, ma pagherebbe solo l'importo di 1,60 euro e solo nel caso in cui richiederebbe il trasferimento del Credito Residuo presente sulla SIM presso l'utenza che ha attivato o attiverà presso altro operatore mobile (Art. 15 della Carta dei Servizi). Sempre in relazione al sopra indicato certificato Ne.me.sys, la società ha ribadito *in primis* che l'istante non ha dato prova documentale, in questa sede, di averlo consegnato e/o inviato all'operatore; altresì che tale certificazione non è coerente con quanto il cliente ha attivo sui sistemi della WIND. Difatti, da tale documentazione si evince che la misurazione effettuata si riferisce ad un accesso ad Internet da una postazione fissa, mentre l'istante, come in preambolo della presente già argomentato, ad oggi, non ha attivo alcun contratto FWA (linea fissa) ma unicamente una SIM prepagata (utenza mobile). In ogni caso, tale documento certifica che nessun pacchetto dati è stato perso e di conseguenza, il cliente, non ha diritto neanche al recesso senza costi. Concludendo, la società telefonica, alla luce delle argomentazioni nonché delle motivazioni di cui sopra, ha dichiarato che alcuna

responsabilità può essere ravvisata in capo alla WIND e di conseguenza ha chiesto al Corecom, nel merito, di rigettare tutte le richieste fatte dall'istante poiché del tutto infondate sia in fatto che in diritto oltre a non essere state probamente documentate, in questa sede.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni, appresso meglio specificate. Con la presente proceduta l'istante ha lamentato il malfunzionamento della linea mobile XXXXXXXXX a causa di una lentezza di navigazione nello specifico, in istanza, lo stesso ha dichiarato testualmente che*Fin dall'attivazione la rete risulta instabile e lenta, con velocità reali nettamente inferiori a quanto pubblicizzato (10–20 Mbps in download e 5–8 Mbps in upload), con forte variabilità e assenza totale di copertura 5G, nonostante la zona risulti indicata come coperta 4G e al confine della copertura 5G nelle mappe ufficiali Very/WindTre*". In ragione di quanto sopra descritto il proponente ha richiesto gli indennizzi dovuti per il periodo di disservizio nonché il rimborso di somme ed ha allegato agli atti del fascicolo i reclami inviati a mezzo PEC alla WIND ed il certificato Ne.me.sys. effettuato. Di contro, la società telefonica, ha asserito di non aver riscontrato alcuna anomalia e/o interruzione del servizio erogato sulla SIM ed ha depositato agli atti il dettaglio del traffico generato dalla SIM estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196" integrato con le modifiche del D.lgs 10 agosto 2018, n.101) a comprova del regolare funzionamento del servizio erogato e dell'utilizzo dello stesso da parte del cliente ed inoltre, le risposte PEC date all'istante in seguito ai reclami ricevuti. Posto quanto sopra, innanzitutto, si deve significare che l'istante non ha contro dedotto a quanto dichiarato dall'operatore in sede di memoria né tanto meno ha eccepito la documentazione dall'uopo prodotta, pur avendone piena facoltà entro il termine a tal fine concesso, ai sensi dell'art.15 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS e ss.mm. Ed ancora, che il medesimo, seppur regolarmente convocato e più di una volta, come da probante documentazione agli atti del fascicolo (GU14/791390/2025), non ha ritenuto necessario partecipare all'udienza di discussione. In modo preliminare, si significa altresì, che per il certificato Ne.me.sys. prodotto agli atti dall'istante non risulta alcuna evidenza documentale che provi l'invio alla WIND; e che tale documento riporta testualmente che "*Risultati della misura della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa*". Posto quanto sopra, di conseguenza tale documento non potrà essere preso in debita considerazione poiché non conforme al servizio mobile in uso. Si rammenta a proposito che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha da tempo avviato e consolidato, con le delibere n. 154/12/CONS, n.580/15/CONS, n. 125/19/CONS, 118/21/CONS e n.23/23/CONS, un percorso regolamentare volto a tutelare il diritto dell'utente finale ad avere ampia trasparenza informativa sulle prestazioni delle reti e sulla qualità fornita dagli operatori per le applicazioni internet a più diffuso utilizzo, quale, MisuraInternetMobile. Le attività di

Misura Internet Mobile si inseriscono nell'ambito dei progetti sulla Qualità del Servizio (QoS) realizzati dalla Fondazione Bordini e finanziati dagli operatori del settore, a fronte delle delibere AGCOM. Il progetto, nato per la tutela del consumatore, ha come obiettivo quello di fornire agli utenti finali la possibilità di verificare la qualità del proprio accesso a Internet da dispositivo mobile, confrontando anche le prestazioni che possono offrire i diversi operatori, mediante mappe di qualità del territorio nazionale. La misurazione, effettuata tramite tale sistema ha valore probatorio e nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi. Posto quanto sopra, ed attesa la disamina della documentazione agli atti prodotta ed in particolare dal contenuto delle segnalazioni prodotte dall'istante, l'oggetto della controversia non possa considerarsi alla stregua di un malfunzionamento del servizio, ma deve essere più correttamente inquadrata come un problema connesso alla ricezione del segnale e quindi direttamente collegata alla copertura di rete. Nel caso di specie, trattandosi di una 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 di WIND, 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. 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 un qualsivoglia tipo di inadempimento. Infatti, 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 del servizio 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. A ciò si aggiunga che dalla disamina dei tabulati relativi all'utenza mobile XXXXXXXXX, prodotti da WIND nel fascicolo, non è risultata alcuna interruzione del servizio erogato. Pertanto, alla luce di quanto sopra descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale e non di un malfunzionamento e/o interruzione del servizio in uso, come già ribadito da plurime delibere dell'Agcom e dei Corecom (ex multipl delibera163/16/CIR, delibera 65/16/CIR; Delibera n. 11/2025 del Corecom Veneto ; Delibera Agcom n. 4/23/CIR; Delibera n. 10/23 del Corecom Emilia-Romagna; Delibera n. 2/2024/CRL/UD del Corecom Lazio)) nessun indennizzo può essere riconosciuto in questa sede all'istante, ma eventualmente e soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo, ovvero di effettuare la migrazione dell'utenza mobile in questione verso altro OLO (richiedere *port-out*); previa dovuta certificazione utilizzando l'apposito sistema, Misura Internet Mobile dell'Agcom con carico di invio di copia all'operatore. Per tutte le argomentazioni nonché motivazioni di cui sopra, non possono trovare accoglimento, in questa sede, le richieste di cui ai punti 1) 3) e 4) formulate dall'istante. Parimenti, per le analoghe motivazioni di cui sopra, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 2) quale *“il rimborso della*

somma totale di euro 49,98 (quarantanove/98)” evidenziando altresì, che per tale richiesta il cliente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione probante.

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXX XXXX, per l'utenza mobile XXXXXXXXX, nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo 04/03/2026

IL PRESIDENTE

