

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 17 /2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 07 del 23 luglio 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) GU14/810480/2026

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il componente

Renato Carlantoni

E' assente:

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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 il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante: *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 348/18/CONS del 18 luglio 2018 recante: *“Misure attuative per la corretta applicazione dell’articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali”*

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 04/02/26 acquisita con protocollo n. 0036818 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

Parte istante, per il tramite del suo delegato, nella controversia promossa nei confronti della società Wind Tre S.p.a., lamenta quanto segue: *"Tutte le circostanze sotto descritte sono testimoniate dalla documentazione di cui ai fascicoli UG/781451/2025 e GU5/781457/2025, cui si rimanda e vengono sinteticamente riepilogate sotto. 1) Di recente la delegante aveva patito un phishing bancario; 2) Nella notte del 22/08/25 si è avuto un accesso non autorizzato alla rete (doc.da 1 a 4 UG); 3) Il 14/09/25, dopo vani tentativi, grazie all'aiuto di un consulente Wind, in una telefonata della durata di 1h14m51s (doc.5 UG), si è provveduto a riconfigurare il modem, rendendo più sicura la rete; 4) Nei giorni successivi, la configurazione del modem era misteriosamente mutata. In particolare, è stato reintrodotto l'utente admin, che presumibilmente fa riferimento a Wind Tre, eliminato il 14/09 e che ora è invece impossibile eliminare (doc.6 UG); 5) Sono seguiti vani tentativi di contattare l'assistenza tecnica, che ha risposto con rimbaldi pretestuosi e plausibilmente dolosi e dichiarazioni quanto meno discutibili come "il modem non funziona e va cambiato" e proposte subdole quali "se vuole passare alla fibra pura le diamo un nuovo modem gratis". 6) In data 2/10/25 si è inviata a Wind Tre una pec, chiedendo una serie di dati (tra cui log accessi e registrazione delle telefonate intercorse) e la possibilità di configurare il modem a propria discrezione (doc.7 e 8 UG), richieste la cui evasione non se la spiegava nemmeno un loro stesso operatore telefonico; 7) Seguiva quanto segue: - Archiviazione del procedimento GU5, secondo un'interpretazione (NdR restrittiva) dei regolamenti; - Verbale di mancato accordo, dopo una serie di rinvii piuttosto singolari causa controparte; - Appena in data 5/01/26 (DOC.9) Wind Tre inviava dei dati di connessione, MA SENZA quanto richiesto (indirizzo IP da dove proveniva il collegamento e i devices che si erano collegati alla rete). Comunque NON VENIVA esaudita la richiesta di riconfigurazione del modem secondo le legittime volontà della delegante, oramai dello stesso proprietario"*

L'istante, atteso che il modem, ora di proprietà dell'intestatario del contratto, non si può configurare e in particolare non si riesce a eliminare l'utente "admin", formula le seguenti richieste:

- a) l'immediata fornitura via PEC dei log di accesso completi degli indirizzi IP da dove proveniva il collegamento e dei tipi e modelli di devices che si sono collegati alla rete nel periodo tra il 22/08/25 ed il 2/10/25;
- b) la registrazione di tutte le telefonate intercorse col servizio clienti di Wind Tre dal 22/08/25 al 7/11/25 dalle utenze 32812 [REDACTED], 32915 [REDACTED], 04026 [REDACTED];
- c) l'assistenza immediata di un tecnico Wind Tre preferibilmente in loco o, in alternativa da remoto, che consenta la configurazione del modem (che funzionava e ha sempre

funzionato perfettamente) secondo le volontà del legittimo proprietario e senza che vi sia alcuna interferenza nella sua gestione da parte di Wind Tre;

d) in subordine alla richiesta sub c) che venga consegnato un modem a titolo gratuito appropriatamente e autonomamente configurabile, senza mutare le condizioni economiche dell'offerta in essere.

e) un congruo risarcimento per la assente/tardiva risposta al reclamo e per l'impossibilità di legittimamente configurare la propria rete internet.

Quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 10.000,00.- (diecimila).

2. Integrazione di parte istante

Con nota integrativa del 18/03/26, l'istante riferisce che, a seguito della presentazione dell'istanza in data 05/03/26, si è verificata l'interruzione del funzionamento del modem in dotazione alla parte istante, ripristinato solo previo intervento tecnico. Successivamente, l'ufficio legale dell'operatore ha formulato due proposte transattive per l'importo di € 100,00.-, rifiutate dalla delegante. L'istante evidenzia la correlazione temporale tra l'avvio del presente procedimento e l'attivazione di Wind Tre, rimasta invece silente nella fase stragiudiziale.

Fatti salvi i risarcimenti rimessi alla valutazione dell'organo adito, la parte istante si dichiara disponibile al passaggio alla tecnologia FTTH e all'installazione di un nuovo modem, condizionando l'adesione all'invarianza dei costi mensili, alla facoltà di configurazione autonoma del dispositivo con assistenza di Wind Tre e senza interferenza, e al mantenimento del modem di riserva dotato di SIM da 100 GB/mese.

A supporto delle proprie deduzioni, la parte produce in atti due registrazioni audio dei colloqui intercorsi con il servizio clienti e i relativi screenshot recanti i dati cronologici delle chiamate.

3. Posizione dell'operatore

Parte convenuta, con memoria ritualmente depositata in data 19/03/26, prot. n. 0105143, deduce e contesta quanto segue.

La società convenuta eccepisce l'inammissibilità e l'infondatezza della domanda attrice per l'estrema genericità della contestazione, deducendo la violazione degli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. in quanto la controparte non ha assolto l'onere probatorio né allegato documentazione idonea a dimostrare la fondatezza delle proprie doglianze. Con riferimento alla richiesta di risarcimento per omessa o tardiva risposta al reclamo del 16/10/25, la convenuta eccepisce l'intervenuta cessazione della materia del contendere, avendo già corrisposto a titolo conciliativo l'indennizzo massimo di euro 100,00.- previsto dalla Carta dei Servizi (all.1), tramite l'emissione della nota di credito n. 5526000 [REDACTED], con bonifico bancario e valuta del 20/04/26, con conseguente integrale tacitazione della pretesa e insussistenza di ulteriori obbligazioni pecuniarie, (all.2).

La società convenuta, inoltre, eccepisce l'inammissibilità della richiesta risarcitoria di euro 10.000,00.- formulata per l'impossibilità di configurare la rete internet, deducendo che le domande di risarcimento del danno o dei disagi non sono demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita (v. Delibere AGCOM n. 353/19/CONS, n. 49/24/CIR, n. 6/24/CIR, Corecom Umbria n. 3/25 e Corecom Veneto n. 11/25).

Alla luce della normativa e della recente giurisprudenza, la domanda risarcitoria è destinata al rigetto in questa sede e dovrà, eventualmente, essere proposta dinanzi all'Autorità giudiziaria competente.

Nel merito Wind Tre, per meglio comprendere la contestazione, riassume brevemente i fatti.

Precisa che tutto il traffico generato dall'utenza in oggetto è stato tariffato in conformità agli accordi contrattuali del 19/02/18. In pari data, su richiesta dell'istante, è stata attivata nei sistemi Wind Tre la linea fissa n. 04026 [REDACTED], in tecnologia Fibra FTTC VULA (contratto n. 14148814 [REDACTED]), con l'offerta "Internet 100" (All. 3 e 4). La suddetta linea risulta tuttora attiva sulla rete di Wind Tre, come comprovato dalle schermate del sistema di Customer Relationship Management (CRM) del gestore.

La convenuta deduce che, a riscontro di quanto dichiarato dall'istante, in merito all'intervento di riconfigurazione del modem del 14/09/25 (della durata di 1h 14m 51s, come da doc. 5 UG), i sistemi del gestore hanno registrato, nel mese di settembre 2025, due contatti con il Servizio Clienti relativi alla linea n. 04026 [REDACTED]. Nello specifico:

- in data 14/09/2025, è stata registrata una segnalazione di problemi di accesso alla rete internet, gestita dall'assistenza tecnica tramite il reset del modem (come da schermate CRM allegate);
- in data 30/09/2025, è stata inserita una richiesta di assistenza per la configurazione della sicurezza del modem.

A seguito della verifica sullo stato dell'apparato (risalente al 2018 e fuori garanzia) e del mancato accordo sull'estensione della garanzia o sulla fornitura gratuita di un nuovo dispositivo, non è stata aperta alcuna pratica tecnica.

Wind Tre evidenzia che la documentazione prodotta consiste in schermate certificate del proprio sistema CRM, la cui valenza probatoria è attestata da precedenti giurisprudenziali e amministrativi (GDP Nocera Inferiore, Sent. n. 6157/23; Delibere Agcom n. 35/24/CIR e n. 3/25/CIR; Delibere Corecom Umbria n. 3/25 e Molise n. 19/24).

A fronte delle segnalazioni relative alla configurazione del modem dell'utenza in oggetto, il gestore ha effettuato le verifiche tecniche e fornito l'assistenza al cliente, il quale ha mantenuto la regolare fruizione del servizio.

A seguito della PEC del 02/10/25, con cui l'utente contestava l'assistenza telefonica e la configurazione del modem richiedendo i log di accesso a internet, il gestore ha effettuato tentativi di contatto telefonico ai recapiti mobili del cliente, rimasti infruttuosi. In data 08.10.2025 è stata quindi inviata una PEC informativa all'indirizzo e-mail dell'odierno delegato con l'invito a contattare il Servizio Clienti.

Il successivo 16/10/25 sono pervenute due PEC di sollecito che comunicavano anche l'avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione; a fronte di ciò, il gestore ha provveduto a corrispondere l'indennizzo di euro 100,00.- previsto dalla Carta dei Servizi tramite l'emissione della Nota di Credito n. 552600024041 (All. 1 e 2).

In data 06/11/25 è giunta un'ulteriore PEC da parte del delegato dell'istante per l'ottenimento dei log di connessione e delle chiamate al Servizio Clienti. Poiché l'istanza era priva del documento d'identità del delegato, il gestore ha inviato un primo riscontro in data 05/12/25. La documentazione integrativa è pervenuta in data 08/12/25 e l'ente preposto ha infine trasmesso il riscontro formale scritto via PEC in data 05/01/26.

In data 03/10/25, la ricorrente ha attivato il procedimento d'urgenza n. GU5/781457/2025 lamentando l'inutilizzabilità dell'utenza fissa. A seguito delle verifiche tecniche condotte, la convenuta ha riscontrato e comunicato nelle note del procedimento la presenza di una

connessione stabile a partire dal 10/10/25, confermata telefonicamente dal cliente sul recapito mobile, con conseguente emanazione del provvedimento di archiviazione da parte del Corecom. A dimostrazione della regolare fruizione del servizio, allega il dettaglio del traffico relativo al periodo agosto 2025 - gennaio 2026, conservato nel rispetto del d.lgs. n. 196/2003 (All. 6).

Tutto ciò premesso, il gestore respinge le richieste formulate dalla controparte, non essendo stato riscontrato alcun disservizio indennizzabile poiché i fatti esposti attengono alla sola configurazione del modem e non a disservizi della linea. In merito alla personalizzazione dell'apparato, viene evidenziato che l'utente aveva la possibilità di accedere e modificare i dati, come avvenuto per il nome delle reti Wi-Fi, mentre la ricomparsa dell'utente "admin" viene ricondotta a un reset eseguito durante l'assistenza tecnica. Viene altresì respinta la pretesa per mancato riscontro al reclamo, richiamando l'avvenuta erogazione del relativo indennizzo.

Deduce di aver prontamente gestito le segnalazioni di parte istante e, in via bonaria, di avergli formulato una proposta conciliativa che è stata rifiutata.

Il gestore conclude chiedendo che, in sede di definizione, si tenga conto del comportamento delle parti durante il procedimento e ribadisce l'insussistenza di presupposti per il riconoscimento di indennizzi ai sensi del contratto, della Carta dei Servizi o della normativa di settore.

4. Procedimento istruttorio

In sede di udienza del 29/04/26, conclusasi con verbale di mancato accordo, è stato verbalizzato quanto segue: *"Wind dichiara che il modem risulta configurabile e che ha riconosciuto all'utente in via ordinaria l'indennizzo pari a 100 euro a seguito della mancata risposta al reclamo dd. 16/10/25 di cui 26,99 in compensazione della fattura numero F25024 [REDACTED] emessa in data 22/01/25 mentre la restante parte pari ad euro 73,01 verrà erogata tramite bonifico con valuta 14/05/26 a favore dell'iban inserito in piattaforma. - L'istante eccepisce la dichiarata insolvenza della fattura citata dall'operatore, stante l'esistenza del rid attivo, conferma di non sapere se ad oggi sia presente ancora l'utente admin e se lo stesso risulti eliminabile e dichiara che ad oggi, nonostante la regolarità del servizio, la configurazione del modem per la sicurezza non è completamente attuabile. L'utente riferisce che contatterà l'ufficio commerciale per poter valutare una offerta migliorativa per una maggior sicurezza della rete".*

Successivamente all'udienza di discussione del 29/04/26, l'istante produce diverse note e memorie integrative (d.d. 20/04/2026, d.d.18/06/2026, d.d. 21/06/2026, d.d. 22/06/2026 e d.d. 23/06/2026), qui di seguito sinteticamente riportate.

Nello specifico parte istante lamentata la mancata ricezione delle notifiche di deposito delle difese di controparte sulla piattaforma Conciliaweb e reitera la contestazione sulla violazione della proprietà privata del proprio modem da parte del gestore convenuto.

Secondo la prospettazione della ricorrente, la società resistente avrebbe effettuato abusivi reset e aggiornamenti da remoto che hanno reintrodotta l'utente amministratore standard ("admin") e ripristinato il nome della rete e le password predefinite, inibendo qualsiasi configurazione autonoma del dispositivo (quali canali, filtri MAC e gestione WAN-LAN) e generando gravi vulnerabilità di sicurezza informatica sfociate in asseriti attacchi al proprio personal computer, già oggetto di segnalazione alla Polizia Postale, al Garante della Privacy e all'AGCOM.

L'istante ha, altresì, contestato l'inidoneità dei dati di connessione trasmessi dal gestore in data 05/01/26, insistendo per ottenere i tracciamenti completi degli indirizzi IP e l'acquisizione delle registrazioni delle chiamate al servizio clienti al fine di smentire le tesi di Wind Tre, ritenendo la

condotta dell'operatore preordinata e dolosa, con riserva di querela in sede penale e richiesta di trasmissione degli atti alla Procura della Repubblica.

Ha denunciato, infine, la totale interruzione del servizio a partire dal 20/06/26 e, invocando l'applicazione della Delibera AGCOM n. 348/18/CONS in materia di "modem libero", ha richiesto la condanna dell'operatore a plurimi indennizzi giornalieri ex Delibera n. 347/18/CONS per malf funzionamento, interruzione e omessa o mendace risposta al reclamo, formulando riserva di proposizione di un nuovo provvedimento d'urgenza (GU5) e dichiarandosi disponibile a definire bonariamente la vertenza solo a fronte del passaggio gratuito all'offerta "Super Fibra" alle medesime condizioni attuali.

La convenuta Wind Tre, con nota del 23/06/26, ha eccepito l'irricevibilità e l'estrema tardività di tutte le memorie e dei documenti depositati dall'istante dal 29/04/2026 al 23/06/2026, deducendo la violazione del termine perentorio di venti giorni previsto per le repliche dall'art. 16, comma 2, della Delibera AGCOM n. 358/22/CONS, atteso che l'udienza di discussione si era già conclusa in data 29/04/26 con verbale di mancato accordo, instando conseguentemente per l'inutilizzabilità di tale produzione ai fini della decisione.

Parte istante, con ulteriore memoria del 28/06/26 ha contestato l'irricevibilità eccepita, sostenendo la natura ordinatoria dei termini successivi al verbale di udienza e giustificando la tardività dei depositi con il malf funzionamento delle notifiche di Conciliaweb, nonché con impedimenti di salute e soggiorno all'estero del proprio delegato. Nel merito, l'istante, oltre a ribadire integralmente le censure già formulate nelle precedenti scritture in ordine alla proprietà del modem, alle illegittime ingerenze da remoto ex Delibera n. 348/18/CONS, ai profili di rilievo penale e alla mancata produzione delle registrazioni telefoniche da parte del gestore, ha ulteriormente contestato la genuinità dei tabulati di traffico depositati da Wind Tre S.p.A., lamentando anomalie sistematiche nei tempi di connessione, indicative di una potenziale manipolazione dei dati, e ha richiesto l'avvio di procedimenti sanzionatori a carico dell'operatore ai sensi dell'art. 20, comma 6, della Delibera n. 358/22/CONS, allegando i ricalcoli dei log e l'istanza inoltrata al DPO della società.

5. Motivazione della decisione

In via preliminare

Sulla tardività delle produzioni integrative di parte istante

Deve essere disposta l'inutilizzabilità di tutti gli atti, delle note integrative, dei video (inviati tramite piattaforme esterne quali WeTransfer) e dei documenti depositati dalla parte istante successivamente all'udienza di discussione del 29/04/26; si tratta, peraltro, di integrazioni spesso ripetitive nell'esposizione di fatti e rilievi giuridici già oggetto dell'odierno contenzioso. Ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento, i termini per il deposito di memorie e documenti hanno natura perentoria e non ordinatoria, a tutela del principio del contraddittorio.

Non possono, pertanto, trovare ingresso nel presente giudizio le allegazioni relative a nuove richieste di indennizzo che non siano state formulate nell'istanza di conciliazione originaria, né quelle riferite a nuovi asseriti disservizi (quali il blocco totale della linea a far data dal 20/06/26), rispetto a quest'ultimo punto restando salva la facoltà dell'utente di attivare una nuova e autonoma procedura.

In caso di asserite problematiche tecniche con la piattaforma Conciliaweb, l'istante avrebbe dovuto contattare tempestivamente l'assistenza dedicata; i paventati impedimenti oggettivi non sono stati documentati né presentati in termini ragionevoli, bensì tardivamente.

Parimenti, con riferimento al nuovo procedimento GU5/851765/2026, si rileva che la parte istante, sentita anche telefonicamente, ha lamentato l'impossibilità di collegare il proprio personal computer alla rete dati, a fronte di dispositivi mobili regolarmente connessi. Trattandosi di una fattispecie configurabile come nuovo disservizio, è stato consigliato all'istante di presentare l'istanza per il provvedimento temporaneo unitamente a una nuova istanza di conciliazione. Si precisa nuovamente, come già indicato nel relativo provvedimento di archiviazione, anche con riferimento al precedente procedimento GU5/781457/202, che l'art. 5 del Regolamento è volto a garantire la continuità del servizio (linea voce e dati) e non trova applicazione in caso di mere problematiche legate alla configurazione del modem che consente la connessione dei dati, la quale effettivamente risultava funzionante (all. n. 6 convenuta).

Sull'ammissibilità dell'istanza e delle relative richieste

Viene respinta l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore per indeterminatezza e genericità dell'istanza, atteso che l'oggetto della doglianza è ben delineato e consente di identificare i motivi di doglianza di parte istante.

L'istanza soddisfa i requisiti minimi di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Sulla richiesta sub a) di parte istante volta ad ottenere l'immediata fornitura via PEC dei log di accesso completi degli indirizzi IP da dove proveniva il collegamento e dei tipi e modelli di devices che si sono collegati alla rete nel periodo tra il 22/08/25 ed il 2/10/25, questo Corecom si dichiara incompetente. Si rileva, comunque, che l'operatore, con comunicazione del 05/01/2026, ha trasmesso i dati personali e il dettaglio di traffico relativi al periodo agosto 2025-gennaio 2026 di sua competenza, escludendo (ai sensi dell'art. 132 del Codice della Privacy) i log di accesso e gli indirizzi IP, la cui ostensione è riservata all'Autorità Giudiziaria.

Quanto alle ulteriori richieste sub b), c) e d), va ricordato che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'AGCOM – e per essa il delegato Corecom, tramite il provvedimento decisorio, a contenuto vincolato – *“ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Alla luce di quanto precede le richieste sub b), sub c) e sub d) sono inammissibili, traducendosi in un obbligo di *facere* a carico dell'operatore che esula dalle competenze tassative di questo Corecom. *Ad abundantiam*, sul piano fattuale in merito alla richiesta sub b) si rileva che l'operatore ha inoltre rappresentato l'oggettiva indisponibilità delle registrazioni telefoniche, precisando che le chiamate al Servizio Clienti vengono registrate unicamente previo consenso per modifiche contrattuali (vocal order), ovvero per finalità interne di controllo qualità, previa rigorosa anonimizzazione dei dati.

Da ultimo, con riferimento alla richiesta sub e), volta a ottenere un congruo risarcimento per l'omessa/tardiva risposta al reclamo e per l'impossibilità di configurare la propria rete internet, si precisa quanto segue.

La richiesta di un congruo risarcimento per l'impossibilità di configurare la propria rete internet, in applicazione del principio del *favor utentis* e prescindendo dal *nomen iuris* utilizzato, viene riqualficata in questa sede come richiesta di indennizzo e come tale trattata nel merito (cfr. art. III.1.3, "Istanza di risarcimento danni", Delibera AGCOM n. 276/13/CONS).

Nel merito

La *res controversa* verte principalmente sulla contestata modalità di configurazione del modem secondo i parametri personali della parte istante e sulle conseguenti, asserite problematiche di sicurezza della rete, a fronte di una connessione dati che gli elementi acquisiti attestano come attiva e funzionante.

Alla luce delle risultanze istruttorie, la residua richiesta formulata dall'istante sub e), è meritevole di parziale accoglimento nei termini e per i profili indennitari di seguito precisati.

Dalla documentazione agli atti emerge che l'odierno istante afferma di aver subito, dapprima, un attacco di phishing bancario e, successivamente, nella notte del 22/08/25, è incorso in un accesso non autorizzato alla propria rete.

A seguito di tali eventi, in data 14/09/25, il delegato di parte istante si è rivolto all'assistenza tecnica per un disservizio nella connessione internet, risolto mediante il reset del modem (cfr. istanza del ricorrente e memoria difensiva).

In data 30/09/25, il delegato ha contattato nuovamente il Servizio Clienti di Wind, lamentando anomalie di configurazione dell'apparato, il quale presentava il ripristino delle impostazioni di fabbrica e l'utenza profilata come "Admin". Sul punto, la società resistente ha eccepito di aver rappresentato all'utente che il dispositivo risaliva all'anno 2018 e risultava ormai fuori garanzia.

Conseguentemente, a fronte del rifiuto dell'istante di aderire all'estensione della garanzia e della pretesa di ottenere un nuovo apparato, la compagnia telefonica non ha dato corso all'apertura di alcuna pratica tecnica.

La ricorrente, con PEC del 02/10/25, ha chiesto al gestore l'invio dei log di accesso e degli indirizzi IP nonché la registrazione delle telefonate intercorse; tale richiesta è stata presa in carico da Wind in data 04/10/25 (cfr. PEC del 02/10/25 ed e-mail Wind d.d. 04/10/25).

In data 03/10/25, l'istante ha presentato l'istanza di conciliazione e la correlata richiesta volta a ottenere il provvedimento temporaneo per la configurazione personale del proprio modem, fattispecie che, non essendo disciplinata dall'art. 5 del Regolamento, ha comportato l'archiviazione di tale istanza, usufruendo l'utente del servizio dati e voce (cfr. UG/781451/2025 e GU5/781457/2025, all. 6 convenuta).

La parte convenuta ha inviato al delegato dell'istante una PEC in data 08/10/25, con la quale lo invitava a prendere contatto con il Servizio Clienti, nonché una e-mail in data 15/10/25, comunicando di aver preso in carico la segnalazione del 13/10/25. Di contro, la parte istante, con successiva PEC del 16/10/25, ha sollecitato il riscontro alla propria precedente PEC del 02/10/25, quantomeno con riferimento al file audio della telefonata intercorsa con l'operatore in data 14/09/25 (cfr. PEC del 16/10/25 e memoria difensiva della convenuta).

A seguito di un ulteriore sollecito inviato il 06/11/25 dal delegato dell'istante per il rilascio dei log di connessione e delle registrazioni delle chiamate al Servizio Clienti, e dopo la trasmissione – in data 08/12/25 - della copia del documento d'identità richiesta da Wind con nota del 05/12/25, il gestore, in data 05/01/26, ha definitivamente fornito (per quanto di sua competenza e disponibilità) i dati richiesti tramite un formale riscontro scritto via PEC recante come oggetto

“Richiesta di accesso ai sensi dell’art. 15 del Regolamento UE 2016/679” (come da corrispondenza in atti del 06/11/25, 05/12/25, 08/12/25, 05/01/26 e memoria difensiva della convenuta).

La società convenuta ha, quindi, comunicato i dati personali trattati e riferito di non essere nella disponibilità delle registrazioni delle chiamate al Servizio Clienti (cfr. comunicazione dati del 05/01/26), risultando, come indicato in via preliminare, competente per quanto richiesto il Garante della Privacy.

Tuttavia, la richiesta di accesso ai dati formulata dall’istante con reclamo PEC del 02/10/25, e volta a ottenere le prestazioni indicate nelle conclusioni sub a) e b) dell’atto introduttivo, è stata evasa dalla società convenuta solo in data 05/01/26, a fronte di diversi solleciti di parte attrice e ben oltre il termine di 45 giorni stabilito dalla Carta dei Servizi dell’operatore. Il decorso infruttuoso del suddetto termine regolamentare fa sorgere in capo all’istante il diritto alla liquidazione dell’indennizzo per tardiva risposta al reclamo ai sensi dell’art. 12 del Regolamento sugli indennizzi, quantificato nella misura di € 2,50.- per ogni giorno di ritardo.

Ai fini del computo del periodo risarcibile, si considera quale *dies a quo* il 17/11/25 (coincidente con il 46° giorno successivo alla ricezione del reclamo) e quale *dies a quem* il 05/01/26 (giorno del riscontro di Wind per quanto di competenza), per un totale di cinquanta giorni di ritardo complessivo e una conseguente liquidazione pari a € 125,00.- (*centoventicinque*) (2,50.-x 50gg).

In ordine alla quantificazione delle spettanze residue, occorre preliminarmente esaminare l’eccezione formulata dalla società convenuta nella propria memoria difensiva. L’operatore ha documentato di aver già riconosciuto all’istante, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 100,00.- (*cento*) tramite la nota di credito d.d. 13.03.2026 n. 5526000 [REDACTED].

Di tale importo, tuttavia, solo la somma di € 73,01.- (*settantatré/zerouno*) è stata effettivamente liquidata all’utente a mezzo bonifico in data 14/05/2026, mentre la restante quota di € 26,99.- (*ventisei/novantanove*) è stata trattenuta dall’operatore a titolo di compensazione a copertura della fattura n. F25024 [REDACTED], asseritamente insoluta (cfr. dichiarazioni a verbale udienza discussione del 29/04/2026).

Sul punto, parte istante ha fermamente contestato l’esistenza del suddetto insoluto, deducendo l’avvenuto e regolare pagamento della citata fattura.

Ne consegue che l’effettiva portata della detrazione da operarsi sull’indennizzo complessivo di € 125,00.- (*centoventicinque*), accertato e liquidato nel presente giudizio, è condizionata alla reale posizione debitoria dell’istante in merito alla citata fattura.

Qualora la fattura n. F25024 [REDACTED] del 22/01/2025 risulti effettivamente già pagata dall’istante, la compensazione operata dall’operatore deve ritenersi priva di causa.

In tale ipotesi, l’istante ha diritto all’intero indennizzo stragiudiziale di € 100,00.- (*cento*), con la conseguenza che dall’importo riconosciuto nella presente delibera (€ 125,00.-)(*centoventicinque*) andrà detratta unicamente la quota di € 73,01.- (*settantatré/zerouno*) realmente percepita, residuando in favore dell’utente un credito di € 51,99.- (*cinquantuno/novantanove*), pari alla differenza di € 25,00.-(*venticinque*) sull’indennizzo della delibera, oltre alla restituzione di € 26,99.- (*ventisei/novantanove*) indebitamente trattenuti.

Qualora, al contrario, la citata fattura risultasse effettivamente insoluta, la compensazione di € 26,99.- (*ventisei/novantanove*) effettuata dall’operatore deve ritenersi legittima ed estintiva del debito. In tale caso, l’istante avrà pienamente beneficiato dell’indennizzo di € 100,00.- (*cento*) (in parte per cassa e in parte per compensazione) e l’operatore sarà tenuto a corrispondergli unicamente il saldo residuo di € 25,00.- (*venticinque*).

Per quanto attiene, infine, all'ulteriore richiesta indennitaria avanzata per la mancata configurabilità dell'apparato terminale, la stessa non risulta meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Dagli atti emerge che il modem oggetto di controversia è stato originariamente concesso dall'operatore in abbinamento all'offerta di accesso a internet sottoscritta dall'utente in data 19/02/18, con formula di pagamento rateale del corrispettivo. L'istante ha completato il piano rateale, risultando il dispositivo fuori garanzia al momento dell'insorgenza della controversia (cfr. dichiarazioni istante e memoria difensiva convenuta).

La parte istante invoca l'applicazione della Delibera AGCOM n. 348/18/CONS (c.d. normativa sul "modem libero") al fine di rivendicare il diritto all'esclusiva configurazione dell'apparato del quale ha acquisito la proprietà, censurando la ricomparsa dell'utente amministratore standard ("admin") e le limitazioni tecniche poste dal gestore, reputate pregiudizievoli per la sicurezza informatica della rete domestica.

Di contro, le contestazioni sull'impossibilità di modificare la password di rete o il nome della stessa (SSID) risultano palesemente tardive: di tali specifiche problematiche l'istante fa menzione solo in data 18/06/2026 (cfr. note di parte istante), quando erano ormai spirati tutti i termini previsti per lo scambio di memorie e la definizione dell'oggetto del contendere

Il quadro normativo di settore non consente di accogliere tale prospettazione.

L'art. 4, comma 1, lett. c) della citata Delibera n. 348/18/CONS prevede che, nelle offerte abbinate, laddove l'utente finale acquisti la proprietà del modem, i fornitori di servizi di accesso ad internet consentano l'uso del terminale, privo di blocchi dell'operatore o di altri vincoli di natura tecnica, "alla cessazione dell'abbonamento", al fine di renderlo compatibile con i servizi erogati da altri gestori.

Nel caso di specie, è pacifico che il rapporto contrattuale di fornitura della linea fissa tra la parte istante e la società Wind Tre S.p.A. sia rimasto pienamente vigente ed efficace per tutto il periodo oggetto di contestazione. Conseguentemente, l'apparato terminale fornito in abbinamento all'offerta originaria permane legittimamente soggetto al vincolo di gestione remota, aggiornamento e configurazione tecnica da parte dell'operatore, necessari a garantire i profili di stabilità ed erogazione del servizio sulla rete del gestore. La ricomparsa dell'utente "admin" deve pertanto ricondursi a un ordinario legittimo intervento di reset tecnico eseguito da remoto a seguito delle segnalazioni di instabilità. I parametri di sicurezza sono quelli standard e predisposti dal gestore. Seppur l'assistente tecnico di Wind Tre, in data 14/09/25, sia riuscito momentaneamente a configurare il modem secondo le richieste del delegato di parte istante, un successivo aggiornamento dei sistemi del gestore ha ripristinato le impostazioni standard e tali impostazioni non consentono al delegato di parte istante una propria configurazione personale.

Constatata la legittimità della condotta tecnica del gestore e l'assenza di un disservizio o di un'interruzione della linea validamente dedotti nel *thema decidendum* della presente controversia, non si ravvisa alcuna condotta antigiuridica o inadempimento contrattuale imputabile alla società resistente, con conseguente rigetto della domanda.

Tutto ciò premesso, per quanto argomentato in fatto e in diritto

DELIBERA

di accogliere parzialmente, per le motivazioni suesposte, l'istanza presentata da [REDACTED] nei confronti di Wind Tre S.p.A. (Very Mobile):

1. dichiara l'incompetenza di questo Corecom sulla richiesta formulata sub a);
2. dichiara inammissibili le richieste sub b), sub c) e sub d);
3. rigetta la richiesta formulata sub e) volta a ottenere l'indennizzo per l'impossibilità di configurare legittimamente la propria rete internet;
4. accertato il diritto della parte istante al riconoscimento dell'indennizzo complessivo di euro 125,00.- (*centoventicinque*), a titolo di indennizzo per la tardiva risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi, oltre agli interessi legali dalla domanda al saldo, condanna il gestore al pagamento, in via tra loro alternativa, dell'importo di:
 - euro 51,99.- (*cinquantuno/novantanove*), qualora la fattura n. F25024[REDACTED] del 22/01/2025 risulti essere stata regolarmente pagata dall'istante;
 - euro 25,00.- (*venticinque*), nell'ipotesi in cui la suddetta fattura n. F25024[REDACTED] del 22/01/2025 risultasse effettivamente insoluta.

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 maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del 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 comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.