

**DELIBERA N. 22 - 2026**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(Riunione procedimenti GU14/607744/2023 - GU14/600171/2023)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del dieci giugno 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”*;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 15/05/2023 acquisita con protocollo n. 0129765 del 15/05/2023, nonché quella del 11/04/2023 acquisita con protocollo n. 0099152;

VISTI gli atti dei due procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

### **La posizione dell'istante**

La parte ha rappresentato quanto segue nel formulario introduttivo GU14/600171/2023: "VeryMobile non vuole fornirmi i dati di traffico entrante della mia SIM VeryMobile XXX relativi alle chiamate ricevute dal numero TIM XXX intestato a me ed in mio esclusivo possesso. Richieste: Dati del traffico entrante proveniente dal mio numero TIM XXX + 100 EURO traffico entrante: Data Ora Numero ricevuto 07.04.2023 13:05 XXX 22.03.2023 13:05 XXX 22.03.2023 13:03 XXX 19.03.2023 22:41 XXX 13.03.2023 08:35 XXX 08.03.2023 22:29 XXX 08.03.2023 22:28 XXX 08.03.2023 08:55 XXX 02.03.2023 17:41 XXX 02.03.2023 17:40 XXX."

La parte ricorrente ha rappresentato quanto segue nel formulario introduttivo GU14/607744/2023: "Sono riuscito a capire la natura dei costi che comparivano su diverse mie utenze, di miei familiari ed amici. Si tratta di costi del servizio ring-me e ring-me-sms mai dichiarati attivi consultando il customercare Verymobile 1929. Questo servizio ribalta sul numero chiamante una linea Wind/Verymobile (che trova occupata o non raggiungibile) il costo del servizio in maniera non trasparente e senza chiederne l'esplicito consenso." L'utente ha quindi indicato, quale unica richiesta, la generica somma di euro 1000.

### **La posizione dell'operatore**

WindTre SpA ha così esposto nelle proprie memorie difensive, con riferimento al GU14/600171/2023: "[...omissis...] ESPONE.

In rito 1. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e successive modifiche con riferimento alla richiesta di "Dati del traffico entrante proveniente dal mio numero

TIM XXX + 100 EURO traffico entrante”. In via preliminare, la Wind Tre eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “Dati del traffico entrante”. Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest’ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all’Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e successive modifiche, dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta in quanto esula dall’ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito, il quale potrà unicamente, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, “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”. Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell’Operatore. Wind Tre, pertanto, insiste affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate.

Nel Merito 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall’utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dall’istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 16/03/2023 il signor XXX inviava una PEC con la quale richiedeva il dettaglio del traffico ricevuto dalla SIM n. XXX. A tal riguardo si specifica che il signor XXX modificava il modulo scaricato dal sito di Very Mobile, cambiando l’intestazione della colonna “Numero Chiamato” in “Numero Ricevuto”: [...omissis...] In pari data la scrivente convenuta, in risposta a quanto richiesto dal signor XXX, inviava una PEC nella quale comunicava di non poter gestire tale richiesta. [...omissis...] In data 17/03/2023 il signor XXX reiterava la richiesta inviando una nuova PEC. Sempre nella stessa data il servizio clienti di Very Mobile inviando una nuova PEC alla parte istante, comunicava che: “La richiesta del dettaglio traffico telefonico in entrata, relativa ad un periodo antecedente a quello della richiesta stessa, può essere gestita solo nell’ambito di un procedimento penale in corso, ai sensi dell’art. 132, comma 3 del Codice Privacy, modificata dal DL del 30 settembre 2021 n.132”. [...omissis...] In data 17/03/2023 il signor XXX inviava un’ulteriore PEC per richiedere il dettaglio del traffico in entrata della SIM n. XXX. Nuovamente, in data 17/03/2023, la scrivente convenuta conferma, tramite PEC, di non potere dare seguito alle richieste di

parte istante. [...omissis...] A tal riguardo si rappresenta che siffatto comportamento processuale si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto la parcellizzazione della domanda diretta alla soddisfazione della pretesa creditoria, si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Su tale circostanza la scrivente difesa, pertanto, richiama la viva attenzione di codesto spettabile CoReCom al fine di porre un limite alla proliferazione e/o duplicazione dei contenziosi aperti dall'istante. Con riguardo alle richieste del signor XXX, preme fare riferimento alla Delibera n. 57/11 del Corecom Lazio che, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, lett. f) del d. lgs. n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), i diritti di cui all'articolo 7 (ovvero il diritto di accesso ai dati personali), sancisce: "non possono essere esercitati con richiesta al titolare o al responsabile o con ricorso ai sensi dell'articolo 145, se i trattamenti di dati personali sono effettuati da fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico relativamente a comunicazioni telefoniche in entrata, salvo che possa derivarne un pregiudizio effettivo e concreto per lo svolgimento delle investigazioni difensive di cui alla legge 7 dicembre 2000 n. 397". Si richiama, inoltre, il provvedimento n. 1189488 del 3 novembre 2005 del Garante per la protezione dei dati personali che ha precisato che i dati relativi al traffico telefonico in entrata sono dati di carattere personale, trattandosi di informazioni che pongono implicazioni per gli interessati cui si riferiscono. Il diritto di accesso a tali dati non è di regola previsto ed è esercitabile in via di eccezione soltanto in relazione a particolari esigenze probatorie nel contesto penale. Configurando una eccezione alla regola generale secondo cui l'accesso non è consentito, l'articolo 8, comma 2, lett. f), deve essere applicato sulla base di una stretta interpretazione. La richiesta al fornitore è pertanto legittima solo se corredata da una motivazione che indichi l'intenzione di utilizzare i dati esclusivamente nell'ambito del procedimento penale (è ad esempio esclusa per una controversia civile o attinente alla volontaria giurisdizione). Il richiedente deve altresì comprovare la necessità dell'accesso, documentando con idonei elementi al fornitore che il mancato accesso determinerebbe un pregiudizio effettivo e concreto allo svolgimento delle investigazioni difensive (legge n. 397/2000). Nessuno di tali presupposti ricorre nella fattispecie oggetto della presente definizione. Nell'istanza, infatti, il ricorrente ha ribadito che la richiesta viene svolta allo scopo di approntare la difesa nel corso di un procedimento amministrativo. Anche la Delibera n. 10/11 del Corecom Lombardia sancisce che: "In base a quanto disposto dal d. lgs. n. 196/2003 e chiarito dal Garante per la protezione dei dati personali, si deve escludere la sussistenza in capo all'utente di un diritto di accesso al traffico in entrata, a meno che non si ravvisi un'esigenza di tutela volta ad evitare "un pregiudizio effettivo e concreto nello svolgimento

delle indagini difensive”. Si rappresenta, infine, che sono escluse dall’ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy” Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l’infondatezza della pretesa formulata dall’istante, pertanto, le richieste di controparte non potranno quindi essere accolte. 3. La posizione contabile. La posizione contabile è regolare. Preme alla scrivente difesa rilevare che trattandosi di offerta prepagata l’emissione degli addebiti non prevede emissione di fatture cartacee ma solo di disposizioni contabili. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l’Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4 e successive modifiche.”

Relativamente al GU14/607744/2023 WindTre SpA ha così esposto nelle proprie memorie difensive: “[...omissis...] Le numerazioni a cui è riferita l’odierna contestazione • XXX In data 01/06/2022 veniva attivata la SIM n. XXX con piano tariffario Very 4,99 al costo mensile di euro 4,99 (All. 1 Proposta di contratto XXX). [...omissis...] XXX In data 15/07/2021 veniva sottoscritta la proposta di contratto per l’attivazione della SIM n. XXX con piano tariffario Very 5,99 al costo mensile di euro 5,99 (All. 2 Proposta di contratto XXX). [...omissis...] Con il presente atto si costituisce innanzi al CoReCom Piemonte Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE, In rito 2. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente alle numerazioni oggetto dell’odierna contestazione Il Gestore eccepisce l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente alle numerazioni oggetto dell’odierna contestazione. Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale “L’istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all’art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia”. A sua volta, l’art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell’istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: “a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell’utente,

ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le "scarne" indicazioni fornite da controparte. Si richiama a tal proposito la recente Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 del Corecom Puglia: "La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. L'utente, infatti, non si limita a chiedere lo storno delle fatture emesse in relazione al periodo del lamentato disservizio, né fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno integrale di una posizione debitoria di cui si ignorano sia l'ammontare, sia le ragioni del venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno". Inoltre, la nuovissima Delibera n. 93 del 04 novembre 2020 del Corecom Veneto conferma che l'utente "[...] non è stato in grado di fornire alcuna indicazione utile alla istruttoria. Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda [...] L'istante, al contrario, non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) [...]"

3. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 358/22/CONS limitatamente alla quantificazione indennizzi di 1.000,00€. La quantificazione di indennizzi/rimborsi in 1.000,00€ avanzata dalla parte istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 358/22/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM adito potrà 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". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altra Autorità. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

4. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 16/07/2021 il signor XXX attivava la SIM n. XXX con piano tariffario Very 5,99 che comprendeva il servizio gratuito Ring Me (All. 3 Sintesi contrattuale XXX). [...omissis...] In data 01/06/2022 il signor XXX attivava la SIM n. XXX con piano tariffario Very 4,99 che comprendeva il servizio gratuito Ring Me (All. 4 Sintesi contrattuale XXX). [...omissis...] Si rappresenta che Ring Me è il servizio gratuito, incluso nell'offerta tariffaria Very che permette di prenotare la richiamata verso un cliente Very irraggiungibile o impegnato in un'altra conversazione seguendo le istruzioni che verranno comunicate tramite messaggio vocale. Quando il cliente Very chiamato tornerà libero o raggiungibile, il servizio Ring Me richiamerà il numero prenotato; basterà rispondere per essere messo in collegamento con la persona desiderata che visualizzerà il numero o il nome come in una comune telefonata. Il servizio poteva essere disattivato autonomamente dal signor XXX, inviando il comando \*153# e seguendo le relative istruzioni. Come appena dimostrato, l'istante aveva sottoscritto un regolare contratto, pertanto, non si ravvisa alcuna attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ed i relativi costi fatturati risultavano dovuti e coerenti con le offerte sottoscritte. In seguito alle attivazioni delle SIM n. XXX, attivata in data 16/07/2021, e della SIM n. XXX, solo in data 20/04/2023 perveniva una PEC da parte dell'istante nella quale venivano avanzate doglianze riguardo il servizio gratuito Ring Me. In data 22/04/2023, la scrivente convenuta rispondeva alla predetta PEC, specificando le caratteristiche del servizio gratuito incluso nelle offerte tariffarie sottoscritte dal signor XXX. [...omissis...] A fronte delle doglianze avanzate da parte istante, preme richiamare la determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: "[...]si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in

relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. A tal riguardo si rappresenta che l'art. 11 PROCEDURE DI RECLAMO E CONCILIAZIONE delle Condizioni generali di contratto, sancisce: "Eventuali reclami dovranno essere presentati dal cliente per telefono al servizio assistenza VERY MOBILE, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice o tramite l'app VERY entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento [...]. VERY MOBILE esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto VERY MOBILE fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato." (All. 5 Condizioni generali di contratto) Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, si ribadisce che le richieste avanzate da controparte, non possono trovare accoglimento. 5. La posizione contabile. La posizione contabile è regolare. Preme alla scrivente difesa rilevare che trattandosi di offerta prepagata

l'emissione degli addebiti non prevede emissione di fatture cartacee ma solo di disposizioni contabili. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4 e successive modifiche."

L'istante, in data 04/07/23 deposita le seguenti repliche: "In data 04/07/2023 nel procedimento corecom GU14/600171/2023 in cui chiedevo che Verrymobile mi Fornisse il dettaglio del traffico entrante ricevuto esclusivamente dal mio numero TIM XXX, ho ribadito il concetto per cui anche in assenza di procedimento penale in corso e secondo legge 7 dicembre 2000 n. 397" Verrymobile dovesse invece fornirmelo perché altrimenti ne deriverebbe un pregiudizio effettivo e concreto per lo svolgimento delle investigazioni difensive di questo procedimento. Il suddetto procedimento si è chiuso con un sostanziale mancato accordo. Fatto che chiarisce la posizione strumentale adottata da Verrymobile volta a non riconoscere la falsa gratuità del servizio Ring Me. Infatti l'addebito del servizio avviene sulle altre utenze di altri gestori che trovando il numero Verrymobile occupato o momentaneamente non in linea ed in maniera non consapevole si trovano addebiti che non riescono a spiegarsi."

### **Motivazione della decisione**

In via preliminare, ritenuta la sussistenza di elementi di connessione oggettiva e soggettiva tra i procedimenti GU14 n. 600171/2023 e n. 607744/2023, se ne dispone la riunione ai fini di una trattazione unitaria e della decisione mediante un unico provvedimento. Oggetto della doglianza sono addebiti generici che il ricorrente contesta e per i quali richiede all'operatore i dati relativi al traffico in entrata sulla SIM a lui intestata. In coerenza con l'eccezione sollevata dall'operatore nel GU14/600171/2023, l'Ufficio ritiene che la richiesta dell'istante, volta a ottenere i dati del traffico entrante sulla SIM oggetto di controversia, integri un mero facere. Tale richiesta, per espressa previsione normativa, esula dalle competenze attribuite all'Autorità dal Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti. Il Corecom adito può infatti, ove accerti la fondatezza dell'istanza, esclusivamente disporre la cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, ordinare il rimborso di somme non dovute nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità. Quanto poi alla contestazione mossa dal

ricorrente nelle uniche memorie di replica accoglibili, occorre precisare che in base alla normativa vigente e all'orientamento di Agcom e del Garante Privacy, il titolare di una SIM ha il diritto di accedere ai propri dati di traffico, ma con distinzioni fondamentali tra traffico in uscita e in entrata; mentre infatti l'operatore è obbligato a fornire il dettaglio delle chiamate effettuate e dei messaggi inviati (di norma per i sei mesi precedenti), con riferimento al traffico in entrata l'accesso è molto più restrittivo, coinvolgendo la riservatezza di terzi. Come precisato dal Garante (16 ottobre 2002, in Bollettino n. 32, pag. 118 [doc. web n. 1066671]) le chiamate telefoniche "in entrata", pur essendo dati personali, sono dalla legge sottratte al diritto di accesso da parte dell'intestatario dell'utenza telefonica a meno che non risulti, in concreto, accertato e provato che dalla mancata conoscenza dei dati possa derivare un effettivo pregiudizio allo svolgimento delle indagini difensive, di cui alla legge 7 dicembre 2000 n. 397. Ancora, con il provvedimento n. 1189488 del 3 novembre 2005 il Garante per la protezione dei dati personali ha chiarito che i dati relativi al traffico telefonico in entrata sono dati di carattere personale e la disciplina dell'accesso è regolata dalla specifica normativa di settore. L'art. 132 del Codice Privacy (d.lgs. 196/2003), come modificato dal D.L. 132/2021 (convertito in l. 178/2021), stabilisce che il traffico telefonico relativo a periodi antecedenti alla richiesta (cioè già avvenuto) non può essere richiesto liberamente da privati, non può essere acquisito per finalità generiche o amministrative, ma può essere oggetto di accesso solo nell'ambito di un procedimento penale e su richiesta del pubblico ministero oppure con autorizzazione del giudice e solo per reati di una certa gravità. Sono infatti concordi le pronunce dei Corecom chiamati a decidere in materia, nel sancire quanto chiarito dal Garante per la protezione dei dati personali nei succitati provvedimenti, stante altresì l'esclusione, dall'applicazione del presente provvedimento, delle controversie attinenti a profili di tutela della privacy. Venendo poi alle altre richieste formulate sempre in modo estremamente generico ed indeterminato e quantificate rispettivamente in euro 100 e 1000, le stesse parrebbero rivestire una connotazione risarcitoria che, per espressa previsione normativa, non sarebbe demandabile all'Autorità adita. Tuttavia, l'organo scrivente, in applicazione del principio del favor utentis e di efficienza dell'azione amministrativa, ritiene che tale richiesta possa in realtà essere interpretata come una domanda di accertamento di eventuali disservizi e possa quindi essere riqualificata come richiesta dei relativi indennizzi. Entrando dunque nel merito, con riferimento all'applicazione di pratiche non trasparenti, le stesse parrebbero riferirsi ad un servizio denominato "Ring me" che l'istante dichiara di non conoscere e il cui costo sarebbe stato applicato, a suo dire, in maniera non chiara e senza previo consenso. In risposta alle suddette contestazioni avanzate, Wind avrebbe provato la correttezza del suo operato, producendo il contratto regolarmente sottoscritto dal cliente, nonché l'allegata sintesi contrattuale,

(dichiarata ricevuta dall'istante nel contratto sottoscritto); tale documento obbligatorio introdotto in attuazione del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, non sostituisce il contratto completo ma agisce come una "copertina" informativa che rimanda, per i dettagli tecnici, giuridici e tariffari completi, ai documenti integrali pubblicati nella sezione "Trasparenza tariffaria" del sito web dell'operatore. A seguito delle verifiche istruttorie condotte, si ritengono pertanto confutate sia l'obiezione circa la mancata trasparenza contrattuale, che quella inerente al mancato consenso, in quanto è stato dimostrato che l'istante fosse stato correttamente informato all'atto della sottoscrizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei partecipanti,

### **DELIBERA**

Il rigetto delle istanze presentate da XXX nei confronti di WindTre SpA di cui ai procedimenti GU14 n. 600171/2023 e n. 607744/2023, riuniti come già esposto.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Torino, 10 giugno 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

*Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate*