

DELIBERA N.42 /2026

**XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/841018/2026)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Umbria del 19/10/2026;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 18/05/2026 acquisita con protocollo n. 0182823 del 18/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX rappresenta nei propri scritti, in sintesi, quanto segue:

a) la linea fissa n. XX (ABSOLUTE ADSL+) è stata attivata il 25/09/2015 e disattivata il 20/07/2021, senza variazioni contrattuali, come confermato da WINDTRE il 24/03/2026;

b) vi sono stati disservizi segnalati per tutto il tempo della durata del contratto, fin dall'inizio (segnalazioni del 14/10/2015 (ID 846964974) e del 16/12/2015 (ID 860958929);

c) sono stati effettuati reclami anche a ridosso della cessazione (reclami del 01/07/2021 (ID 1346177317) e 05/07/2021 (ID 1346957838);

d) la frequenza iniziale dei guasti ha determinato una perdita di fiducia nel servizio, rendendo inutile segnalare nei periodi intermedi;

e) la documentazione prodotta da WINDTRE presenta una contraddizione interna che ne inficia l'attendibilità: nel riscontro GDPR del 24/03/2026 risultano 4 ticket (ID 846964974, 860958929, 1346177317, 1346957838); nella risposta al reclamo del 21/04/2026 compare un ticket aggiuntivo del 11/07/2017 (ID 1017333616), assente nel riscontro GDPR, e i ticket del luglio 2021 recano ID diverso (1347923018);

f) WINDTRE ha dichiarato l'impossibilità di recuperare i parametri tecnici storici (risposte 24/03/2026 e 16/04/2026), privandosi della prova del corretto adempimento. La prima fattura (n. 7308560325, dal 11/03/2016) lascia scoperto il periodo 25/09/2015 – 10/03/2016;

g) i canoni ammontano a circa euro 1.818;

h) il reclamo del 03/04/2026 è stato rigettato con nota del 21/04/2026 (ID1833808960), evidenziando l'assenza di contestazioni entro 45 giorni e la limitazione dei rimborsi ai soli disservizi puntuali;

i) i reclami non sono stati riscontrati tempestivamente.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) Indennizzo per disservizio continuativo quantificato in euro 1000;

II) rimborso dei canoni in via alternativa o cumulativa, quantificati in euro 1.818,00;

III) ristoro equitativo non inferiore ad euro 300,00 per: - perdita dei dati tecnici storici; - divergenza tra i ticket del riscontro GDPR del 24/03/2026 e quelli della risposta al reclamo del 21/04/2026; - lacuna documentale relativa al periodo 25/09/2015 – 10/03/2016, per un totale di 3.118,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) in via preliminare, deve essere rilevato come una parte significativa delle doglianze attenga a profili estranei alla competenza del Corecom, in quanto inerenti al trattamento e alla conservazione dei dati personali. L'istante, infatti, fonda una quota rilevante della propria pretesa sulla presunta perdita dei parametri tecnici storici della linea e sulla dedotta incongruenza tra i riscontri forniti in ambito GDPR e quelli resi in sede di gestione del reclamo. Tali contestazioni attengono chiaramente a profili di tutela della privacy, che esulano dall'ambito applicativo del procedimento di definizione delle controversie;

2) le segnalazioni tecniche richiamate dall'istante risalgono agli anni 2015 e 2021, mentre il primo reclamo formale è stato promosso soltanto in data 03/04/2026: l'utente ha lasciato decorrere ampiamente il termine di tre mesi previsto dall'articolo 14, comma 4 del Regolamento indennizzi;

3) risultano pochi episodi tecnici isolati, collocati agli estremi del rapporto e regolarmente gestiti mediante assistenza fornita direttamente al cliente, in molti casi senza necessità di apertura di guasti formalmente certificati. Non risultano, pertanto, disservizi continuativi né situazioni di degrado persistente della linea;

4) secondo l'orientamento di Agcom e dei Corecom, i dati estratti dai sistemi CRM costituiscano evidenze documentali ufficiali, generate nell'ambito di sistemi informativi strutturati, tracciati e certificati, idonei a garantire la piena affidabilità delle informazioni registrate. Tali sistemi, per loro stessa architettura, assicurano infatti la storicizzazione automatica delle operazioni, la tracciabilità degli accessi e l'immutabilità dei dati, escludendo la possibilità di manipolazioni arbitrarie;

5) eccepisce poi la genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie nell'istanza di definizione non allegando sufficienti e valide evidenze documentali a fondamento delle proprie richieste, in spregio a quanto dispone l'art. 14, comma 3 del predetto Regolamento;

6) la richiesta di "ristoro equitativo" non è demandabile, per espressa previsione normativa (Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita e la domanda di risarcimento dovrà, semmai, essere avanzata ad altra Autorità;

7) in data 16/10/2015 in seguito alla sottoscrizione della proposta di contratto n. 1164911525390 veniva attivata sui sistemi di Wind Tre l'utenza n. XX, in accesso ULL. La stessa cessava in data 20/07/2021;

8) nel corso del rapporto contrattuale il cliente contattava il servizio clienti di Wind Tre per lamentare dei presunti disservizi sulla propria utenza telefonica, risolti on line con il cliente nei tempi previsti dal contratto;

9) non è mai stato avviato un procedimento GU5 e si configura l'ipotesi del concorso colposo del creditore ex art. 1227 c.c.;

10) l'istante ha presentato istanza di conciliazione avente protocollo n. UG/834484/2026 solo in data 26/04/2026, quasi 5 anni dopo la cessazione del contratto, con lesione del diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso

di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi;

11) tale condotta, connotata da evidente inerzia e da un uso distorto dello strumento conciliativo, integra una manifesta violazione dei principi di buona fede, correttezza e leale collaborazione, oltre a determinare la definitiva decadenza da qualsivoglia pretesa indennitaria, integrando gli estremi del cosiddetto abuso del diritto e della lite temeraria;

12) circa il riscontro ai reclami, gli stessi sono stati regolarmente riscontrati sebbene esulassero dall'ambito applicativo del procedimento di definizione delle controversie, come espressamente previsto dall'art. 2, comma 3, dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni della convenuta, l'istante evidenzia che non vi sono nella propria richiesta, domande autonome riferite alla privacy, chiedendo il medesimo esclusivamente indennizzo e rimborso; le schermate CRM prodotte da Wind Tre documentano specifici episodi di disconnessione, non la loro risoluzione, anzi, confermano i disservizi (si veda, ad esempio, la schermata del 16/12/2015 e dell'11/07/2017) L'assenza degli esiti tecnici impedisce di attribuire alla dicitura "chiuso" valore di prova dell'avvenuta riparazione. Il mancato accoglimento della proposta di downgrade non costituisce concorso colposo ex art. 1227 c.c., non avendo Wind Tre indicato quale velocità residua sarebbe stata applicata, se rispettosa del minimo contrattuale dell'offerta ABSOLUTE ADSL+ regolarmente fatturata, né che fosse l'unica soluzione praticabile. Quanto alle interazioni del luglio 2021, immediatamente precedenti la dismissione, fu la stessa convenuta, nel riscontro del 24/03/2026, a classificarle tra le segnalazioni tecniche della linea.

Il richiamo all'art. 123, comma 2, D.Lgs. 196/2003 è fuori fuoco: la norma riguarda i dati di traffico ai fini di fatturazione, non i registri delle segnalazioni, gli esiti degli interventi tecnici o i parametri di linea.

L'articolo 14, comma 4, Delibera n. 347/18/CONS. esclude gli indennizzi se il disservizio non è stato "segnalato" entro tre mesi: dagli stessi sistemi di Wind Tre risulta che ciascun episodio è stato segnalato contestualmente al suo manifestarsi. L'affermazione secondo cui "il primo reclamo formale è stato promosso soltanto in data 03/04/2026" confonde l'atto della fase stragiudiziale con le segnalazioni richieste dalla norma. In ogni caso, la disposizione fa espressamente "salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte": la domanda di rimborso resta impregiudicata per il tenore letterale della norma che controparte stessa invoca.

Gli elenchi delle segnalazioni prodotti sono incompleti: nel riscontro del 24/03/2026 figurano quattro segnalazioni; nella risposta al reclamo del 21/04/2026 compare quella dell'11/07/2017, assente dal primo elenco.

Il GU5 è un rimedio cautelare facoltativo, astrattamente utilizzabile in costanza di rapporto e non ha valore preclusivo sulle domande relative a un rapporto cessato. La permanenza nel rapporto non equivale a rinuncia né sana l'inadempimento: nessuna

norma onera l'utente di recedere per conservare le proprie pretese, e le circostanze valorizzate ex adverso possono al più costituire meri elementi indiziari. Non ricorre la fattispecie dell'abuso del diritto e della lite temeraria: l'istante ha esperito, nell'ordine, richiesta di accesso, reclamo formale, tentativo obbligatorio di conciliazione e istanza di definizione, rimedi che l'ordinamento predispone, ciascuno nella propria sede. L'esercizio ordinato dei rimedi di settore è l'opposto dell'abuso.

In base a tali premesse, l'istante chiede la somma complessiva di euro 2.818,00.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va chiarito che il Corecom potrà trattare unicamente le doglianze di cui ai punti I) e II), mentre le doglianze di cui al punto III) non sono di competenza del Comitato, non ricadendo in nessuna delle ipotesi tipizzate nel Regolamento indennizzi, né riconducibili allo stesso in via analogica.

Nel merito, la domanda non può essere accolta come di seguito precisato.

L'istante lamenta un malfunzionamento della linea ed indica, a questo proposito, gli estremi dei reclami inoltrati al gestore per segnalare la problematica.

Nel dettaglio: reclamo del 14/10/2015 (ID 846964974), del 16.12.2015 (ID 860958929), del 01.07.2021 (ID 1346177317) e del 05.07.2021 (ID 1346957838).

Riporta poi che l'operatore, nel riscontrare i reclami, ha indicato anche un ticket del 11.07.2017 (ID 1017333616) ed evidenzia che i ticket del luglio 2021 recano ID diverso (1347923018).

In relazione a questa ricostruzione, WindTre deposita le schermate relative ai reclami citati dell'istante, in particolare del 16.12.2015, del 11.07.2017, del 1.7.2021 e del 5.7.2021, ed afferma che le problematiche sono state risolte on line con il cliente.

Per quanto concerne il reclamo del 14.10.2015, menzionato dall'istante e non da Wind, si evidenzia che il gestore, non contestato in punto dall'utente, ha dichiarato che il servizio è stato attivato in data 16.10.2015, e pertanto non si vede come sia stato possibile riscontrare e segnalare un disservizio due giorni prima dell'attivazione della linea.

A parte quindi il predetto asserito reclamo, risultano, in costanza di contratto, le segnalazioni del 16.12.2015, dell'11.7.2017, dell'1.7.2021 e del 5.7.2021, pacifiche fra le parti. A questo proposito, nelle proprie memorie di replica l'utente contesta che gli interventi del gestore abbiano risolto il disservizio.

In relazione a tanto, deve evidenziarsi che, quando fra le segnalazioni di guasto intercorre un lasso di tempo considerevole, come nel caso che ci occupa, l'orientamento di Agcom e dei Corecom esclude la presunzione di continuità del guasto. In particolare, nel caso di segnalazioni di disservizio molto rarefatte nel tempo, va rilevato che l'istante non ha messo il gestore in condizione di essere edotto del permanere del disservizio e, quindi, di attivarsi per risolverlo: appare infatti singolare che vi siano stati disservizi e che l'utente non si sia premurato, per anni, di avanzare continui reclami al fine della risoluzione della problematica occorsa (conforme, Corecom Umbria, delibera n. 61/2021). Ed appare inoltre singolare anche il fatto che l'istante non abbia ritenuto di risolvere la problematica presentando istanza di conciliazione e di provvedimento

temporaneo in costanza di contratto, al fine di tentare di ottenere, oltre ad un eventuale ristoro indennitario, la risoluzione del malfunzionamento.

In questo ambito, le SS.UU. della Corte di Cassazione, nella sentenza n. 24406 del 21 novembre 2011, hanno affermato che, ai sensi dell'art. 1227 c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qualvolta l'inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno.

D'altro canto, la delibera 276/13/CONS, di approvazione delle Linee Guida, precisa 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. Le stesse Linee Guida prevedono espressamente il caso dell'inerzia del cliente nel segnalare il guasto, stabilendo che se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

A questo riguardo va ricordato che, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004). In applicazione quindi del principio del concorso del fatto colposo del creditore (art. 1227 c.c.) e dei principi di correttezza e buona fede (artt. 1175 e 1375 c.c.), l'inerzia o la passività dell'utente contraria all'ordinaria diligenza interrompe il nesso di causalità o riduce la responsabilità dell'operatore, portando al rigetto delle pretese riferite a periodi così risalenti, considerato che la richiesta di indennizzo è stata formulata a distanza di anni dal verificarsi degli asseriti eventi (in questo senso, Agcom, delibera n. 28/24/CIR, Corecom Umbria, delibera n. 61/2021).

Per completezza, e con specifico riguardo alle segnalazioni del 1 e del 5 luglio 2021, ferme le considerazioni sopra svolte, si rileva che l'utente lamenta, sostanzialmente, la lentezza della connessione, tuttavia non deposita le risultanze del test effettuato ai sensi dell'articolo 10 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 156/23/CONS.

Per quanto concerne la doglianza relativa alla mancata conservazione dei "parametri tecnici storici", nella disciplina di settore non si ravvisa un obbligo temporale minimo di archiviazione di questi dati facente capo al gestore successivamente alla cessazione del contratto. Gli obblighi di conservazione dei dati da parte del gestore riguardano altri ambiti, come ad esempio, i dati di traffico ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 123

del Codice della privacy o la documentazione amministrativa, in relazione a termini di prescrizione civile e fiscale, ai fini della gestione di eventuali crediti o contestazioni o controversie in corso. Al di fuori di questi casi, non vi sono norme che impongano di conservare i parametri tecnici della linea dopo la chiusura del contratto.

Per quanto concerne il riscontro al reclamo, risulta dagli atti che il gestore ha risposto alle segnalazioni dell'utente, come dallo stesso affermato, nelle date del 24 marzo e 16 aprile 2026. Vale comunque la pena di ricordare che, fatte salve limitate eccezioni, come ad esempio le contestazioni riferite a fatture emesse successivamente alla conclusione del rapporto negoziale, che l'obbligo dell'operatore di riscontrare i reclami trova la sua fonte nel contratto, anche in base al principio della continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio

lamentato. Tale principio trova la sua espressione, ad esempio, nell'articolo 14, comma 4 del Regolamento indennizzi. Pertanto, cessato il contratto, non sussiste in capo al gestore alcun obbligo di risposta alle eventuali segnalazioni di colui che cliente non è più.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXXi, X X X X - X - (Perugia), nei confronti dell'operatore WIND TRE (VERY MOBILE), per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 19 ottobre 2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente

Juri Rosi

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli