

DELIBERA N. 13/2026

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/783725/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 23/03/2026;

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*”;

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 Assemblies

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 13/10/2025 acquisita con protocollo n. 0255904 del 13/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX lamenta "soprattutto assenze di segnale Wi-Fi; interruzione del funzionamento dei dispositivi collegati". A questo proposito, deposita una segnalazione del 4 luglio in cui riferisce di "problemi snervanti" sulla linea oggetto di procedimento.

In base a tali premesse, chiede:

- I) riconoscimento del problema ed invio di un tecnico per la risoluzione del disservizio;
- II) storno dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) la domanda è generica in quanto non sono state depositate le fatture contestate e comunque mancano allegazioni puntuali relative alla contestazione;
- 2) dalla schermate CRM, che l'Autorità considera valide a fini probatori, emerge che, a fronte della segnalazione del 4.7.2025, non veniva riscontrato alcun disservizio;
- 3) da quella volta, non veniva più segnalato alcun malfunzionamento ma l'istante, senza nemmeno attendere i giorni "liberi" per la risposta al reclamo, depositava istanza UG, il 3.8.2025, senza tuttavia depositare istanza GU5 per l'ottenimento di un provvedimento temporaneo;
- 4) il 10.9.2025, nelle more del procedimento, Wind provvedeva spontaneamente ad effettuare ulteriori verifiche tecniche, senza di nuovo riscontrare alcun problema sulla linea, come testimoniato anche dai tabulati del traffico generato;
- 5) l'istante è stato reso edotto delle performance del servizio offerto e, nella fattispecie in esame, ricorre anche il fatto colposo del creditore ex articolo 1227 c.c. e la lite temeraria, con abuso degli strumenti processuali offerti dall'ordinamento;

6) non è mai stata prodotta alcuna certificazione Nemesys, unico strumento ad avere valore di certificazione nei procedimenti innanzi al Corecom ed all'Autorità.

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

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta problemi legati al funzionamento del servizio internet e deposita un reclamo del 4.7.2025.

L'operatore, unitamente alle proprie memorie, deposita due schermate tratte dai propri gestionali, che il cliente non ha contestato.

Dalla prima, si evince che la segnalazione del 4 luglio, sopra richiamata, è stata chiusa in pari data e nel report viene scritto che, nonostante quanto lamentato dal cliente, la connessione risulta funzionante.

Nelle more del procedimento poi, l'operatore si è spontaneamente attivato, nonostante l'assenza di una richiesta di provvedimento temporaneo da parte dell'istante, per effettuare ulteriori verifiche tecniche; in tale occasione non è stato riscontrato il problema ed anzi si è evidenziata una connessione continua dal 14.8.2025. Oltre a ciò, è d'obbligo evidenziare che, in tale occasione, il cliente ha lamentato, in base a quanto riportato, incontestatamente, nel report del tecnico, che "alcuni dispositivi, tipo il termostato o alexa, restituiscono messaggio di internet non disponibile in contemporanea", elemento questo che indurrebbe a ritenere che, invece, non in contemporanea funzionano.

In relazione a tanto, poichè l'istante non ha depositato memorie in replica per contestare le deduzioni avversarie e la documentazione allegata, poichè inoltre l'utente è ben conscio del tipo di servizio offerto e, nonostante tale consapevolezza, permane contrattualizzato con l'attuale gestore, elemento peraltro desumibile anche dalle numerose precedenti istanze già presentate nei confronti di WindTre per la medesima problematica, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX - XX, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, 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, 23/03 2026

LA PRESIDENTE
Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli