

DELIBERA N. 18/2025

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/740719/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 4 agosto 2025;

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 14/03/2025 acquisita con protocollo n. 0066902 del 14/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

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

a) indicativamente da inizio gennaio 2025, la connessione WiFi sulla linea sopra riportata è instabile, impedendo la regolare fruizione del servizio e particolarmente dei dispositivi connessi al WiFi;

b) la problematica non è stata contestata dal gestore in sede di procedimento di conciliazione e gli interventi tecnici effettuati non hanno risolto la situazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede la risoluzione della problematica ed un indennizzo pari a 200 euro.

2. La posizione dell'operatore

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

1) l'istanza è generica ed indeterminata circa i reclamati disservizi, per i quali non viene depositato alcun elemento probatorio utile alla controversia;

2) in data 01/02/2025 perveniva una PEC nella quale l'istante segnalava instabilità della connessione Wi-fi dell'utenza fissa n. XXX. Il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza tecnica Wind Tre per i dovuti accertamenti;

3) In data 03/02/2025, in seguito a contatto telefonico all'istante, che non si trovava in casa per effettuare prove on-line, indispensabili per individuare l'esistenza dell'eventuale malfunzionamento del servizio, il reparto tecnico di Wind Tre invitava il cliente ad effettuare la divisione di banda in autonomia, e chiudeva l'anomalia, non avendo riscontrato alcun malfunzionamento, consigliando all'utente, semmai, di ricontattare il Servizio Clienti nel caso riscontrasse ulteriori anomalie ed inviando una PEC a chiusura della gestione tecnica;

4) le condizioni generali di contratto, approvate ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., dettagliano i servizi richiesti, i corrispettivi e le condizioni d'offerta applicate ed il guasto è stato riparato nelle tempistiche di risoluzione del guasto, evidenziate nell'art. 7 c.1 Servizio Clienti-Segnalazione Guasti;

5) in data 13/02/2025 l'istante presentava presso il Corecom Umbria l'istanza di conciliazione UG/734040/2025, contestando problemi di connessione in Wi-fi, senza aver contattato nuovamente il Servizio Clienti della convenuta, come consigliato nella gestione tecnica precedente;

7) nelle more del suddetto procedimento di Conciliazione, Wind Tre provvedeva ad una nuova verifica tecnica, contattando anche il cliente, al quale veniva proposto un eventuale reset o cambio della configurazione del modem, soluzioni che però non venivano accolte dalla controparte, come evidenziato nel print di CRM riportato;

6) in data 14/03/2025 l'istanza di Conciliazione si concludeva con un mancato accordo ed in pari data l'istante presentava presso il Corecom Umbria la presente procedura di Definizione, senza allegare nessuna prova di quanto lamentato;

7) nessun provvedimento di urgenza GU5 per i problemi di connessione contestati è stato mai avviato dall'istante, né è stato mai inviato o allegato alla procedura di conciliazione o definizione il certificato Ne.Me.Sys., unico certificato misura internet messo a disposizione dall'AGCOM gratuitamente e avente valore probatorio;

8) dal dettaglio del traffico allegato, conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1 giugno 2003 n 196) da dicembre 2024 a marzo 2025, si evince il funzionamento della connessione dati, entro i valori medi e i livelli di qualità contrattuali stabiliti, e l'utilizzo da parte dell'istante della linea n. 0744460296.

In base a tali premesse, l'operatore chiede che l'istanza sia dichiarata inammissibile o, in subordine, il rigetto nel merito.

L'operatore, tramite la piattaforma Conciliaweb, ha reso noti i numerosi tentativi di contatto del cliente (7.5.2025, ore 10.50; 8.5.2025, ore 16,39), confermati dall'istante che ha dichiarato di non aver potuto rispondere.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante, in sintesi, ha affermato che la problematica è stata chiaramente definita nelle comunicazioni pec e che pertanto la domanda non è generica; la Delibera Corecom Lazio n. 31/2023 ha riconosciuto un indennizzo anche in assenza di misurazioni Ne.Me.Sys., sulla base di segnalazioni costanti e reiterate all'operatore; le schermate CRM sono di provenienza unilaterale e devono essere valutato unitamente ad altri elementi (Delibera AGCOM n. 244/08/CONS e successive); l'utilizzo del software NeMeSys non è essenziale per la richiesta di indennizzo (es. Corecom Toscana, Delibera n. 48/2022), oltre a rappresentare uno strumento di difficile utilizzo; la decisione di non procedere con azioni non risolutive (es. reset modem) non può essere interpretata come disinteresse: le cause del disservizio potrebbero ben essere a monte, non collegate in alcun modo al modem, ma a situazioni di sovraccarico o altre problematiche della rete e comunque la responsabilità della qualità del servizio ricade sull'operatore, non sull'utente che può solo attendersi il ripristino del servizio in tempi e modalità adeguate, senza che debba impegnare il proprio tempo (per lui prezioso) in non si capisce quali azioni di rilevazione o in 'tentativi' (che peraltro in passato non hanno prodotto nulla e che alla fine ben rischiano di creare all'utente un danno ancor maggiore). Infine, rilevata l'inconferenza del riferimento alla situazione contabile, sostiene che la procedura d'urgenza è facoltativa e non costituisce presupposto per il riconoscimento del disservizio. Conferma pertanto le proprie richieste.

WindTre, dal proprio canto, ribadisce che la mancata presentazione di un procedimento d'urgenza GU5 e di una misurazione Ne.Me.Sys, denota un comportamento di totale inerzia e disinteresse dell'istante nei confronti del servizio internet erogato.

Oltre a ciò, rappresenta che il cliente, nel mese di maggio 2025, veniva più volte contattato dal servizio tecnico di Wind Tre, e, come in parte evidenziato anche nel formulario, si è reso più volte irreperibile o, come nel caso del contatto outbound del giorno 21/05/2025, rifiutava l'assistenza tecnica dell'ufficio preposto, come evidenziato nel print di CRM, allegato. Conferma pertanto quanto già dedotto nei propri scritti difensivi.

L'istante ha depositato, infine, ulteriori scritti, rispetto ai quali il gestore ha eccepito la tardività rispetto ai termini difensivi regolamentari.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità degli scritti difensivi depositati dall'istante in data 2.6.2025, in quanto tardivi rispetto ai termini di cui all'articolo 16, comma 2 del Regolamento di procedura.

Nel merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

L'istante, nella sostanza, lamenta una forte instabilità della connessione WiFi sulla linea oggetto del presente procedimento, con compromissione della regolare fruizione del servizio ed in particolare dei dispositivi connessi al WiFi, precisando che la problematica perdurava indicativamente dal mese di gennaio.

Tanto premesso, è pacifico fra le parti che l'istante ha contestato l'asserito disservizio in data 1.2.2025 tramite pec e che il gestore, in punto incontestato, tenuto conto del fatto che il cliente non svolgeva test on line, necessari alla verifica del problema, in data 3.2.2025 invitava quest'ultimo ad effettuare la divisione di banda in autonomia; successivamente, rilevata la stabilità della linea, comunicava la risoluzione del disservizio ed invitava l'utente a contattare il servizio tecnico in caso di ulteriori problemi.

L'istante, come riferisce il gestore, incontestato, non ha provveduto ad effettuare alcun ricontatto per risolvere il problema ed ha depositato, il 13.2.2025, istanza di conciliazione al Corecom.

A questo riguardo, va sottolineato che l'articolo 7.3 delle condizioni generali di contratto stabilisce che "WIND si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo", pertanto, anche a non voler considerare il guasto di particolare complessità, l'intervento del gestore è stato tempestivo ed in linea con i termini contrattuali. Circa poi l'effettiva risoluzione della problematica, va evidenziato che il cliente non ha provveduto a ricontattare l'operatore successivamente alla comunicazione di risoluzione del guasto del 3.2.2025, ingenerando in quest'ultimo il legittimo convincimento che il problema fosse stato risolto.

Oltre a ciò, non può sottacersi che l'utente, per sua stessa dichiarazione, anche in sede di memorie di replica, non si è reso disponibile ad effettuare test e verifiche a distanza, come proposto più volte dall'operatore, ritenendo che tali interventi, come ad esempio il reset del modem, non fossero in alcun modo risolutivi (v. memoria di replica dell'istante del 9.5.2025, par. 4). In particolare, come risulta da quanto comunicato dal gestore mediante note inserite nel fascicolo GU14, i tentativi di risoluzione della problematica da parte di Wind, incontestatamente, sono proseguiti, anche nella pendenza del presente procedimento, nelle date del 7.5.2025, 8.5.2025 ed in orari differenti, tentativi tuttavia inesitati per indisponibilità del cliente.

Anche in costanza di procedimento innanzi al Corecom, non risulta la presentazione di un procedimento GU5 volto ad ottenere il pronto ripristino del servizio, procedimento che, se pure non obbligatorio, avrebbe comunque fornito al cliente una ulteriore possibilità di risolvere la problematica lamentata.

In relazione a tanto, si ritiene che nel caso di specie sovvenivano alcuni principi dell'ordinamento giuridico italiano.

In primo luogo, va considerato il principio di buona fede e correttezza, che “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). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto cfr. Cass. n. 18947/2005).

In base a quanto precede, si ritiene che il cliente avrebbe dovuto mettere l'operatore in condizione di effettuare gli interventi tecnici che avesse ritenuto necessari ed utili alla risoluzione della problematica, cosa che non appare essere accaduta nel caso di specie, avendo l'utente supposto autonomamente l'inutilità della gestione della questione da remoto seguendo le indicazioni di Wind e non avendo ritenuto di provare a conseguire, con l'intervento del Corecom in sede di procedimento GU5, la risoluzione dell'asserito disservizio.

In questo ambito, sovviene poi un altro principio, espresso dall'articolo 1227 c.c. sul concorso del fatto colposo del creditore. In particolare, conformemente al consolidato orientamento dell'Autorità, 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: in quest'ottica l'istante, non appare aver tenuto un comportamento disponibile e collaborativo con l'operatore, effettuando le prove e le verifiche che sarebbero state utili o necessarie ad una risoluzione del problema che lamentava, in tal modo ponendo in essere una condotta diligente volta alla soluzione del disservizio; al contrario, l'atteggiamento di indisponibilità / inerzia del cliente ha di fatto impedito al gestore di trovare una soluzione e contrasta con la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione (Agcom, delibera n. 32/22/CIR; Agcom, delibera n. 127/18/CIR. Conforme, Corte di Cassazione, Sezione I Civile, Sentenza n. 11240 del 29 aprile 2025).

Infine, non può non rilevarsi che l'istante ha sollecitato l'intervento del Corecom numerose volte, sempre nei confronti della convenuta e quasi sempre per il medesimo problema (UG n. 109478 del 10.4.2019, e relativo GU14 n. 224259; UG n. 242787 del 12.2.2020; UG n. 505381 del 2.3.2022; - UG n. 571948 del 12.12.2022; UG n. 630206 del 10.9.2023; UG n. 652352 del 21.12.2023; UG n. 668115 del 11.3.2024; UG n. 687632 del 22.6.2024; UG n. 687633 del 22.6.2024 e relativa istanza di definizione n. 695203; UG n. 707040 del 5.10.2024; UG n. 734040 del 13.2.2025), non ritenendo mai, nonostante la chiara non soddisfazione per il servizio reso, di cambiare operatore. In

relazione a tanto, va rammentato che, se un cliente non si ritiene soddisfatto della qualità del servizio relativo all'offerta sottoscritta, ha sempre la possibilità di cambiare operatore o offerta, per aderire ad altra offerta dello stesso o di altri operatori che potrebbero meglio soddisfare le sue esigenze.

Ad abundantiam, come emerge da quanto dichiarato dall'operatore, e dai tabulati del traffico allegato, "si evince il funzionamento della connessione dati, entro i valori medi e i livelli di qualità contrattuali stabiliti, e l'utilizzo da parte dell'istante della linea n. 0744460296"; a questo proposito l'utente non ha addotto misure oggettive attraverso il tool certificato da Agcom (Nemesys), che avrebbe fornito, quanto meno, valori indicativi circa la presenza o meno di connessione.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX, XXX, 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, 4 agosto 2025

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente

Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairolì

(firme apposte digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)