

**DELIBERA N. 23/2026/DEF**

**XXXXX XXXXXXXX/AFINNA ONE S.R.L.  
(GU14/804540/2026)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 3/07/2026;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXXXXXX del 15/01/2026 acquisita con protocollo n. 0012197 del 15/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



## **1. La posizione dell'istante**

Con istanza del 15 gennaio 2026, il sig. XXXXX XXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato ad Afinna one srl (d'ora in poi, anche solo Afinna od Operatore) i fatti di seguito esposti.

Con un messaggio, l'Operatore lo informava che avrebbe potuto soltanto effettuare telefonate ed inviare SMS. Il servizio dati era, tuttavia, sospeso. Vani risultavano i tentativi, da mesi, esperiti, sia per le vie telefoniche che tramite e-mail, di prendere contatti col servizio clienti di Afinna.

In base a quanto lamentato, l'Istante, per l'importo complessivo di € 30.000,00, ha richiesto: la riattivazione del servizio dati; l'indennizzo per ogni giorno di mancato funzionamento del servizio, di cui all'art. 6 del Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS); il ripristino del funzionamento del servizio clienti.

Con annotazione del 29 gennaio 2026, l'Utente ha riferito che la propria SIM aveva cessato di funzionare anche con riferimento al servizio voce ed ha ribadito l'impossibilità di contattare con qualsiasi mezzo l'area clienti di Afinna.

## **2. La posizione dell'operatore**

Afinna, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, non ha depositato alcuna memoria o documentazione difensiva.

## **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Sotto lo stesso profilo, è opportuno precisare che, considerate la mancata partecipazione al presente procedimento dell'operatore convenuto e l'assenza di qualsivoglia documentazione dallo stesso prodotta a propria difesa, l'intera vicenda non può che essere ricostruita sulla base di quanto dedotto ed allegato, dalla parte ricorrente.

Nel caso di specie, l'Istante ha lamentato il mancato funzionamento del servizio dati sull'utenza mobile n. XXXXXX, nonché l'assenza di risposte del servizio clienti di Afinna ai suoi innumerevoli tentativi di contatto, effettuati anche con e-mail e pec, al fine di porvi rimedio.

Successivamente, in data 2 febbraio 2026, constatata altresì la cessazione di ogni funzionalità della SIM, egli ha proposto istanza di adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza (GU5/809898/2026) al fine di ottenere, nelle more dell'iter di definizione dell'istanza di cui si controverte, il ripristino di tutti i servizi (voce e dati).

Il provvedimento è stato emanato in data 11 febbraio 2026, ma non ottemperato da Afinna.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento, non avendo l'utente depositato documentazione alcuna a sostegno dei fatti dedotti in controversia.

In particolare, si evidenzia che nelle obbligazioni contrattuali il creditore deve provare solo la fonte negoziale del credito mentre è esentato dall'onere di provare il fatto negativo dell'inadempimento del debitore giacché è quest'ultimo che deve provare l'adempimento, fatto estintivo dell'obbligazione – Cass. SU 13533/2001).

L'istante, tuttavia, non ha prodotto neppure la documentazione contrattuale sottoscritta con l'operatore coinvolto in controversia, a sostegno delle pretese avanzate (v. delibera Agcom N. 6/25/CIR). Pertanto, i fatti dedotti in controversia restano mere asserzioni, prive di supporto probatorio.

Per quanto sopra, non vi è modo di accertare la sussistenza di una condotta indebita da parte dell'operatore convenuto, conseguentemente l'istanza deve essere integralmente rigettata.

### **DELIBERA**

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si dispone l'integrale rigetto dell'istanza.

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.

Milano, 3 luglio 2026

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Cesare Maria Gariboldi