

DELIBERA N. 20/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/802822/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/05/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 09/01/2026 acquisita con protocollo n. 000XXX del 09/01/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 16/12/2025, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 09/01/2026 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto segue.

“Abbiamo attivato delle offerte che prevedevano l'utilizzo della sim dati all'estero.

Quando mi sono trovato all'estero per motivi di lavoro, l'offerta non funzionava, creandomi disagio nella gestione degli appuntamenti.

Abbiamo chiesto di rivedere la situazione ma senza risultato.”

Ciò premesso, l'istante richiede l'annullamento delle fatture.

Segnala, quale disservizio, il malfunzionamento della linea XXXXXX (data reclamo: 15/09/2025, data risoluzione: non risolto).

2. La posizione dell'operatore

Costituitasi con memoria del 26/02/2026, Wind chiede il rigetto delle domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, evidenziando quanto segue.

“La contestazione de qua si riferisce all'utenza XXXXXX”.

“In via preliminare, si contesta quanto asserito da parte istante relativamente al “mancato funzionamento dell'offerta all'estero” posto che tale circostanza non risulta adeguatamente motivata nè provata in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.

Una tale contestazione chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa.

Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.”

Nel merito, rispetto alla ricostruzione della vicenda contrattuale, Wind riporta le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM) per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi.

“In data 15/02/2024, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto che si allega in atti, veniva attivata l'utenza mobile XXXXXX con listino Professional Full Plus al costo di euro 15.11 al mese e contributo di attivazione rateizzato euro 1.88 (segue schermata).

In data 07/04/2025 l'istante attivava autonomamente, tramite area Selfcare del sito istituzionale di Wind XXX, l'opzione Travel Weekly (segue schermata).

Si precisa sin da subito che, come riportato nel sito istituzionale di Wind XXX al link www.windXXX.it/professionisti/XXX-estero tale opzione consente, a fronte di un contributo di attivazione una tantum pari a 10 € addebitato in fattura, di usufruire di pacchetti settimanali di traffico in roaming che si attivano automaticamente al primo evento di traffico effettuato in un paese delle 4 Aree sottoindicate; il costo settimanale viene addebitato in fattura e varia in funzione del Paese e della relativa Area di appartenenza (segue schermata).

I minuti inclusi sono validi per le chiamate ricevute nei paesi delle 4 Aree e le chiamate effettuate dai paesi delle 4 aree verso tutto il mondo.

I paesi coperti sono 153 così suddivisi (segue elenco).

Ogni gettone Business Travel Weekly ha validità di 7 giorni dal primo evento di traffico.

Al primo evento di traffico effettuato in un paese delle 4 Zone sopra indicate scatta il 1° gettone della durata di 7 giorni ed è rinnovabile massimo 4 volte nei 7 giorni; anche il primo gettone ed i relativi rinnovi sono addebitati in fattura.

In caso di esaurimento di una delle componenti di traffico nel corso dei 7 giorni è previsto l'addebito di un nuovo gettone con validità 7 giorno; esaurita una delle componenti del 4° e ultimo Restart il traffico va in blocco a meno di presenza di altri bundle con priorità inferiore.

Si riporta di seguito la pagina del sito da cui risulta agevolmente rilevabile quanto sopradescritto (segue schermata).

La suddetta descrizione era senza dubbio nota all'utente avendo questi attivato il servizio tramite canale web come sopra documentato.

Ad abundantiam, successivamente all'attivazione dell'opzione, avvenuta – lo si ribadisce – il 07/04/2025, mai alcuna segnalazione né reclamo pervenivano alla convenuta.

Del resto, dall'analisi del dettaglio del traffico estrapolato in conformità con la normativa di settore D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 come modificato dal D. Lgs. 101/2018, è emerso che, nel corso del mese di luglio, il cliente aveva effettuato connessioni dati e chiamate in Albania (Area 2) dal 18/07/25 al 21/07/25 da qui l'addebito in fattura n. FXXXXXX1 del 12/08/25 di: € 45 per il Costo Business Travel Weekly Area 2 del 18/07/25 + € 90 per Rinnovo Business Travel Weekly €90,00 (avendo il cliente esaurito una delle componenti di traffico nei 7 gg il gettone è stato rinnovato per 2 volte).

Si riporta lo stralcio della fattura interessata, ad ogni modo integralmente allegata in atti (segue schermata).

Anche nel mese di agosto sono presenti connessioni dati e chiamate effettuate: in Albania (Area 2) dal 15/08/25 al 19/08/25 da qui l'addebito in fattura n.F2525880083 del 12/09/25 di € 45 per il Costo Business Travel Weekly Area 2 del 15/08/25 + Rinnovo Business Travel Weekly € 180,00 (avendo il cliente esaurito una delle componenti di traffico nei 7 giorni il gettone è stato rinnovato per 4 volte); sempre nel mese di agosto sono presenti eventi di traffico in Bosnia Erzegovina e Montenegro (Area 3) il 15/08/25 e il 21/08/25 da qui addebito in fattura n.F2XXXXXX3 del 12/09/25 di € 70 per il Costo Business Travel Weekly.

Si riporta lo stralcio della fattura interessata, ad ogni modo integralmente allegata in atti (segue schermata).

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta altresì una parte degli eventi di traffico sopramenzionati, per il dettaglio traffico completo la convenuta si riporta agli allegati della presente memoria (segue schermata).

Si ribadisce che sui sistemi Wind XXX non vi è traccia di segnalazioni circa il mancato utilizzo della SIM durante la permanenza all'estero, inoltre la fatturazione è regolare e in linea con l'offerta sottoscritta.

Senza nulla contestare, quindi, il cliente faceva richiesta di migrazione ad altro operatore, in data 29/08/2025 l'utenza passava ad altro operatore (segue schermata).

Solo in data 03/10/2025 e mai prima di allora, in data quindi successiva alla cessazione, il cliente inoltrava una contestazione con specifico riferimento alle fatture n. F2XXXXXX3 e n. F2XXXXXX1. Il 27/10/2025, stante la regolarità della fatturazione, il reclamo veniva respinto, il cliente veniva contattato e informato, gli veniva altresì inviata una risposta tramite PEC che si allega (segue schermata).

In seguito, il 28/10/2025 e 11/11/2025 il cliente reiterava il reclamo, in analogia al precedente, lo stesso veniva respinto, rispettivamente il 06/11/2025 e 18/11/2025, all'utente veniva inviato riscontro tramite contatto telefonico e PEC (segue schermata).

In data 21/11/2025 veniva esperito il tentativo di conciliazione afferente all'UG/XXX/2025 che si concludeva il 16/12/2025 con un mancato accordo tra le parti.

Nelle more il cliente inviava un ulteriore reclamo, in data 24/11/2025, a cui la convenuta forniva riscontro il 04/12/2025 pur non essendo tenuta a farlo in pendenza della procedura amministrativa già avviata (segue schermata).”

Circa i motivi di diritto, Wind specifica che “Ferme le eccezioni in rito, nel momento in cui ha accettato le Proposte di Contratto Wind XXX per l'attivazione dell'utenza de quo, l'istante ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati.

La convenuta rappresenta che le doglianze avanzate risultano prive di pregio avendo il gestore provveduto ad attivare, come ampiamente dimostrato in atti, quanto richiesto dall'istante.

Si evidenzia inoltre che non risultano MAI pervenuti alla scrivente convenuta contatti al Servizio Clienti, segnalazioni tramite PEC, raccomandata, diretti a contestare il malfunzionamento dei servizi oggetto della presente istanza.

Il primo reclamo perviene unicamente in data successiva alla disdetta e riguarda i soli addebiti in fattura.

Non si comprende pertanto come l'istante possa asserire il mancato funzionamento dell'offerta all'estero.

Una tardiva contestazione va a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria, si veda a tal proposito Delibera Agcom N. 96/18/CIR.

La segnalazione è infatti elemento indispensabile affinché l'operatore possa essere messo nelle condizioni di verificare quanto lamentato, di conseguenza l'assenza di reclami esime l'operatore da qualsivoglia responsabilità.

Orbene nel caso di specie in atti non risulta allegata, da parte istante, alcuna documentazione atte a comprovare eventuali reclami.”

“Voglia altresì l'adito Corecom tener conto del comportamento dell'utente che ingiustificatamente quindi - data l'assenza di reclami - non ha provveduto ai pagamenti!

L'utente avrebbe potuto quantomeno provvedere al saldo parziale dei conti telefonici, per la parte ritenuta di competenza.

Nelle fatture risultano addebitati infatti anche altri costi oltre a quelli relativi al traffico estero, si riportano nuovamente gli estratti delle fatture da cui si evince chiaramente che i costi relativi al traffico estero ammontano a euro 45 +90 sulla fattura del 12/08/2025 ed euro 45 + 180 sulla fattura del 12/09/2025 (segue schermata).”

“Per concludere, si evidenzia che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione in un periodo successivo alla migrazione dell'utenza verso altro operatore; e nelle more dell'UG ha inviato un reclamo (al quale la convenuta ha fornito riscontro pur non essendo tenuta a farlo, in pendenza della presente procedura amministrativa.”

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere rigettata per i motivi di seguito indicati.

L'istante riferisce di avere attivato un'offerta che prevedeva l'utilizzo di sim dati all'estero; il servizio si rivelava, tuttavia, non funzionante, creandogli disagi di vario tipo, da cui la richiesta di storno delle fatture ricevute (unica richiesta formalizzata nell'istanza GU14 depositata).

Ciò premesso, si tratta quindi, essenzialmente, di accertare l'effettivo verificarsi del lamentato malfunzionamento onde poter stabilire se l'istante, in conseguenza di ciò, abbia o meno diritto al suddetto storno (peraltro, riferito ai soli costi di utilizzo della sim dati all'estero).

Ebbene, tale circostanza appare smentita dalla documentazione agli atti, da cui, al contrario, emerge un concreto utilizzo del servizio.

L'istante, infatti, non produce alcunchè a conferma di quanto riferito, ivi compresi reclami e/o segnalazioni inoltrati in coincidenza del verificarsi dell'asserito disservizio (situazione, qualora verificatasi, indubitabilmente di immediata percezione, necessitante, come tale, di immediata segnalazione all'operatore, onde consentirgli un tempestivo intervento; il primo reclamo risulta, invece, essere stato inoltrato solo in data 15/09/2025, a migrazione ormai avvenuta), dovendosi richiamare, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

“l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Al contrario, Wind, oltre a quanto dettagliatamente riportato in memoria, produce, in particolare, il dettaglio del traffico relativo a luglio e agosto 2025, periodi cui sono riferite le due fatture in contestazione (n. F2XXXXX1, emessa il 12/08/2025, e n. F2525880083, emessa il 12/09/2025), dal cui esame risultano, in effetti, molteplici connessioni dati effettuate dall'istante.

Tra l'altro, tale circostanza, avvalorata dai suddetti tabulati, non risulta essere mai stata negata dall'istante, il quale pure era nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 000XXX/2026) precisava che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”.

In base a tanto, si ribadisce, dunque, l'impossibilità di accogliere, relativamente ai costi addebitati per utilizzo della sim dati all'estero, la richiesta di storno delle due fatture contestate.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di società XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 21/05/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca