



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 15/DEF

I. S. SRL / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/759732/2025)

Il Corecom Calabria

IL PRESIDENTE, sentiti gli altri componenti;

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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n.427/22 CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co. Re. Com. Calabria, in data 14 - 21 febbraio 2023;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



VISTA l'istanza di I. S. S. del 18/06/2025 acquisita con protocollo n. 0152367 del 18/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente, per il tramite dell'avv. Francesco G., ha evidenziato quanto segue: "L'istante stipulò un contratto Wind Tre Business relativo al c.c. n. 564175xxx, per l'attivazione di quattro utenze fisse (09651890xxx, 09651890xxx, 09651890xxx e 09651890xxx) con l'applicazione del Voucher. Invero, nonostante le segnalazioni e l'intervento dei tecnici, le utenze non sono mai state concretamente attivate. Tanto che con contratto dell'8.5.2024, l'istante aveva chiesto l'attivazione a TIM. Nonostante ciò, Wind avviò il ciclo di fatturazione relativo alle stesse. L'utente contestò con numerose segnalazioni il ciclo di fatturazione e la mancata attivazione. Il presunto credito viene rivendicato da una Società di recupero del credito." Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante richiede: -lo storno integrale del ciclo di fatturazione, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito a propria cura e spese; -l'Indennizzo per la mancata attivazione di 4 utenze fisse Business dal 1.5.2024 alla cessazione; - l'Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; - l'indennizzo previsto dall'art. 292 della Legge 160/2019 (Legge di bilancio 2020)).

2. La posizione dell'operatore

In data 01 agosto 2025, la società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria difensiva, corredata, fra l'altro, di vari screenshot estratti dalle proprie schermate aziendali. Preliminarmente eccepisce l'improcedibilità e/o inammissibilità della domanda stante l'estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito ad eventuali disservizi avvenuti e all'asserita responsabilità della convenuta. Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti circa gli eventuali malfunzionamenti reclamati solo attualmente. L'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale. Nel merito Wind Tre specifica che, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso. A seguito della sottoscrizione del contratto n. 1561753739xxx, l'istante richiedeva l'attivazione del servizio Fibra Office Plus 2,5 con Voucher Connettività per un accesso Fibre FTTH e quattro canali di comunicazione (09651890xxx 09651890xxx -09651890xxx 09651890xxx) con, 1 Alcatel Base e Cordless, 2 Telefono VoIP Alcatel e 1 Switch porte. L'attivazione dell'accesso Fibra FTTH w50562784 Office Plus 2,5 si completava regolarmente a sistema in data



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



22/07/2022 e venivano configurati i quattro canali di comunicazione aventi le numerazioni (09651890xxx 09651890xxx 09651890xxx 09651890xxx). Con la sottoscrizione del contratto n. 1561753739xxx, l'istante richiedeva anche la MNP dell'utenza 3927027xxx con piano tariffario Super Smart 60 e la MNP delle utenze SIM 3314664xxx e 3481547xxx con piano tariffario Super Unlimited che si completavano regolarmente a sistema in data 10/07/2022 (All.1 Condizioni di contratto, Carta Servizi, OLQ). Mai alcuna segnalazione di disservizio perveniva alla scrivente, per un servizio regolarmente fruito, sin dall'attivazione del contratto in accesso FTTH w50562784 né tantomeno per le utenze mobili che, di fatto, risultavano regolarmente attive sin da luglio 2022. Solo in data 17/05/2023, ovvero dopo dieci mesi dalla regolare attivazione delle numerazioni, l'istante contattava l'assistenza tecnica per reclamare un presunto disservizio. In seguito alle opportune verifiche, l'istante, confermava il corretto funzionamento del servizio come di seguito documentato nella stessa data del 17/05/2023(allega schermata CRM). L'operatore sottolinea che alcun ulteriore reclamo o segnalazione perveniva alla scrivente convenuta in merito al presunto e non accertato disservizio tecnico. Dall'attivazione il cliente pagava regolarmente i conti telefonici per un servizio regolarmente erogato e fruito. In data 21/05/2024 veniva emesso il conto telefonico n. 2024F000816xxx di € 250,43 con scadenza 20 giugno 2024. Inaspettatamente tale conto telefonico rimaneva insoluto (allega schermata). In data 28/05/2024 le sim 3314664xxx e 3481547xxx cessavano a seguito di MNP verso altro operatore (allega schermate). In data 10/07/2024 veniva inoltrato un sollecito di pagamento sia tramite APP sia tramite Mail all'indirizzo certificato per ricevere le comunicazioni ixxxxxxxxxx@tiscali.it (allega schermata con il testo della comunicazione inviata al cliente). In data 16/07/2024, stante il mancato pagamento del conto telefonico 2024F000816xxx pari ad € 250,43, scaduto il 20/06/2024, veniva inoltrata al cliente, una PEC, all'indirizzo indicato dalla parte per ricevere le comunicazioni sul contratto, con oggetto preavviso di sospensione e cessazione del servizio per sollecitare il pagamento del conto telefonico scaduto(All.2 raccomandata del 16/07/2024 e relativa accettazione).Nel testo della comunicazione veniva indicato che “nel caso di mancato pagamento e trascorsi 40 giorni dal ricevimento della presente comunicazione, WINDTRE avrà la facoltà di sospendere il traffico voce e dati relativo al contratto in essere. Nel caso in cui, dopo la sospensione, dovesse perdurare la situazione di morosità, WINDTRE procederà alla cessazione del Servizio, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati ivi incluso adire le vie legali con eventuale aggravio di spese a Suo carico”. (Allega schermata). In data 21/07/2024 veniva emesso il conto telefonico n. 2024F001133xxx pari ad € 217,29 con scadenza 20/08/2024, per un servizio regolarmente erogato. Anche tale conto telefonico rimaneva insoluto (Allega schermata).In data 22/07/2024 veniva inoltrato un ulteriore sollecito al cliente tramite mail allegato nel fascicolo dallo stesso istante e di seguito riportato (Allega schermata).In data 31/07/2024 perveniva una PEC con la quale l'istante contestava i conti telefonici emessi e sollecitati dalla scrivente, in quanto sosteneva di essere migrato ad altro OLO, a far data dal 04 maggio 2024 senza indicare le utenze che riteneva aver migrato(allega schermata riportante uno stralcio della PEC). Fa notare e sottolinea l'operatore che con la comunicazione di luglio 2024 l'istante, diversamente dalle pretese avanzate con il



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



presente procedimento, nulla contestava in merito alla presunta mancata attivazione di un contratto sottoscritto nel 2022 né tantomeno al presunto disservizio tecnico! Alla ricezione della PEC del 31/07/2024, l'ufficio preposto verificava che era pervenuta una prenotazione di MNP solo per le utenze mobili n. 3314664xxx e n. 3481547xxx correttamente migrate ad altro operatore in data 28.05.2024 come rappresentato e documentato. Si appurava, oltremodo, che mai alcuna prenotazione di migrazione né comunicazione di disdetta era pervenuta per le ulteriori numerazioni correttamente attive a sistema ovvero l'accesso Fibra w50562784 (con i quattro canali derivati) e l'ulteriore utenza mobile n. 3927027xxx. Allega schermate OLQ e MOG dai quali si evince che alcuna prenotazione è mai pervenuta (All. 3 OLQ-MOG donating). Tali affermazioni della scrivente sono avallate dalla stessa documentazione depositata in atti dall'istante, infatti, visionando il contratto TIM, l'istante ha richiesto all'altro operatore la sola migrazione delle utenze mobili 3314664xxx e n. 3481547xxx. Al fine di evidenziare la coincidenza della data di MNP, avvenuta il 28/05/2024 per le sole utenze mobili 3314664xxx e 3481547xxx, tra l'operatore donating Wind Tre e l'operatore recipient TIM. (Allega uno stralcio della fattura TIM, già depositata agli atti dal cliente). In merito al servizio fisso, l'operatore presume che l'istante abbia presumibilmente attivato una nuova linea telefonica con TIM, senza aver mai richiesto la migrazione delle utenze attive presso Wind Tre, le quali sono pertanto rimaste correttamente attive. Dall'analisi del contratto TIM, di cui si riporta uno stralcio, emerge chiaramente che la numerazione indicata nell'atto risulta essere diversa da quella delle utenze attive in Wind Tre. A valle delle su evidenziate verifiche, in data 01/08/2024 si riscontrava il reclamo all'istante (All. 4 risposta al reclamo 01/08/2024 e ricevuta di consegna). In data 28/08/2024 l'istante contattava il servizio clienti per richiedere come effettuare il pagamento delle fatture sollecitate. Anche in tale caso alcun reclamo in merito alla presunta mancata attivazione dell'utenza fissa l'istante lamentava (Allega schermata). In data 10/09/2024 stante il mancato pagamento dei conti telefonici 2024F000816xxx e 2024F001133xxx il contratto veniva sospeso. Successivamente, in data 17/10/2024, stante il perdurare dello stato di morosità il contratto veniva disattivato. In data 05/12/2024 perveniva una PEC con la quale il cliente segnalava di aver richiesto la "cessazione del contratto da luglio 2024" e contestava l'emissione delle fatture. In tale comunicazione non indicava né le numerazioni oggetto della presunta disattivazione né allegava la presunta e mai pervenuta richiesta di disdetta che sosteneva aver fatto a luglio 2024. Fa notare l'operatore come, anche con la comunicazione del 05/12/2024 l'istante, diversamente dalle pretese avanzate con il presente procedimento, nulla contestava in merito alla presunta mancata attivazione né tantomeno al presunto disservizio tecnico. In data 16/12/2024 si riscontrava il reclamo all'istante in quanto alcuna irregolarità rispetto all'operato di Wind Tre emergeva. (All. 5 risposta al reclamo del 16/12/2024 e ricevuta di consegna). In data 28/02/2025 l'istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione afferente all'UG/ 737468/2025 che si concludeva il 19/03/2025 con un mancato accordo tra le parti. L'operatore evidenzia che avendo il cliente presentato istanza di Conciliazione oltre 32 mesi dopo l'accaduto, ha leso il 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



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”. Fermo quanto eccepito in rito, le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Alcun indennizzo per la mancata attivazione del servizio di rete fissa è dovuto in quanto, come sopra dimostrato e allegato in atti, le stesse risultano correttamente attivate. Stante anche l'incongruenza di quanto contestato dall'istante per un servizio che risulta regolarmente attivato sin da luglio 2022, mai contestato, e per una presunta migrazione ad altro operatore a maggio 2024. Evidenzia inoltre che non risulta pervenuto alla scrivente, né risulta agli atti, alcun reclamo relativo a mancata attivazione o disservizi tecnici. Tale circostanza, unitamente al contenuto dei due reclami presentati dall'istante — nei quali veniva contestata esclusivamente una presunta ritardata disattivazione — conferma l'infondatezza e la natura pretestuosa delle attuali richieste, considerato che in nessuno di essi è stato sollevato alcuna contestazione riguardante disservizi pregressi o mancata attivazione (cfr. Delibera 126/24 Corecom Puglia). La resistente ricorda inoltre l'art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS che al punto 4 statuisce “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte” (cfr. Delibera del Corecom Puglia N. 81/25 del 23/07/2025). Così come documentato, l'istante, in seguito all'unica segnalazione di assistenza tecnica del 17/05/2023 ha confermato il corretto funzionamento del servizio nella stessa data. Alla luce di ciò, risulta incomprensibile la richiesta odierna di indennizzo per presunta mancata attivazione delle utenze mai oggetto di reclamo né di contestazione precedente. Inoltre, evidenzia la resistente come nessun procedimento di urgenza, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento sulle procedure, è stato mai avviato dall'istante e richiama a tal proposito la recentissima Delibera n. 03/2024 del Corecom Piemonte che avvalorava quanto affermato a propria difesa dalla scrivente: “[...] Per altro si evidenzia l'inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neppure attivato la procedura cd. d'urgenza volta a ottenere l'eventuale ripristino della linea.” Altro richiamo che fa l'operatore è a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con Del. 276/13/CONS): “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”. Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCOM 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Si richiama anche la sentenza del TAR Lazio che sancisce che “Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Precisa, inoltre, l'operatore come in materia di onere della prova e di genericità della ricostruzione dei fatti, quanto all'affermazione e alla documentazione allegata di parte istante sulle segnalazioni telefoniche ad abundantiam si riporta di seguito quanto statuito dal Corecom Basilicata con la Delibera n. 9/23: "[...] a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data e il codice identificativo del reclamo [...]". Sul punto osserva l'operatore, inoltre, che: "Quanto alle segnalazioni telefoniche riferite dall'istante, preme evidenziare come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica" (Co.re.com. Emilia-Romagna n. 33/20). Il fatto che il reclamo non sia presente agli atti non consente di valutarne il contenuto, sul punto: "un reclamo, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente. Tali prescrizioni regolamentari rispondono evidentemente all'esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente" (determine Corecom Emilia-Romagna n.9 e 11/2020). [...] il consolidato orientamento dell'Autorità è dell'avviso che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio [...]. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (ex multis, 130/12/CIR; 22/16/CIR;48/18/CIR; 111/18/DTC;180/18/CIR;133/18/DTC)."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. In merito allo storno integrale dell'insoluto la resistente ribadisce che le fatture sono di competenza del cliente e correttamente fatturate. La richiesta per quanto riguarda "le penali previste dalla Legge di Bilancio 2020" non può trovare accoglimento per i motivi edotti e la stessa Autorità si è espressa con la Delibera AGCOM n° 319/20/CIR), non accogliendo la richiesta di indennizzo "[...] in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro. Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione. emessa in presenza di un presunto disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa [...]". (sul punto anche



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



la Delibera n. 48/2023- Co.Re.Com. Abruzzo). Nel caso de quo non risulta accertata una violazione della scrivente convenuta, che ha documentato in atti le modalità con cui ha provveduto a fatturare i relativi addebiti, frutto di consumi e servizi fruiti dall'utente. Infine, alcun indennizzo per mancata risposta al reclamo è dovuto in considerazione del fatto che si è dato prontamente riscontro ai due reclami pervenuti come sopra dimostrato e allegato in atti. Si rappresenta altresì che è lo stesso istante ad allegare nel fascicolo documentale le risposta al reclamo puntualmente inoltrate da Wind Tre e per le quali attualmente avanza pretese... (Delibera 3/2023 del Corecom Abruzzo). L'istante, chiede un indennizzo non specificando alcunché e connotando in tal modo la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Per i motivi sopra esposti, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, apparendo chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere eventuali ulteriori altre richieste dell'istante. Quanto alla posizione amministrativa l'istante presenta una posizione contabile irregolare per un importo pari a 1050,73 € (All. 6 fatture). Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. In rito l'operatore chiede di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS, e successive modifiche, art.16, comma 4. **LE REPLICHE DELL'ISTANTE** L'istante in replica a quanto rappresentato dall'operatore ha evidenziato che, trattandosi di attivazione del servizio e non di guasto intervenuto successivamente all'adempimento del contratto, non è necessaria alcuna segnalazione di guasto per poter avere diritto all'indennizzo. Infatti, l'art. 13 c.1 della Delibera indennizzi prevede esplicitamente che "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente." (esclusi artt. 4,5 e 7) È correttamente escluso da tale precetto l'art. 4 (quello che ci occupa) riguardante l'attivazione della linea. In caso di mancata attivazione, ovviamente, non può che applicarsi la regola generale in tema di adempimento contrattuale che vuole che, stipulato il contratto, ricada sull'operatore l'onere della prova della corretta attivazione (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), Ben diverso il caso del guasto che, vista l'interruzione della sequenza contratto-adempimento, da parte dell'elemento sopravvenuto



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



(disservizio), richiede un facere in capo all'utente (la segnalazione). Del resto basta riportare le parole usate dall'AGCOM nella Sintesi della consultazione avviata con delibera 227/15/CONS per la redazione della vigente delibera indennizzi (Allegato B Delibera n. 347/18/CONS) in cui si fa riferimento all'art. 13 della delibera indennizzi e alla logica applicata: Afferma l'Autorità "Invero, a differenza delle fattispecie attualmente richiamate al comma 1, nel caso di ritardo nella attivazione del servizio (art.4), di sospensione amministrativa dell'utenza (art.5) e di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art.7), per un verso il pregiudizio può ritenersi connaturale e coesistente rispetto al disservizio stesso (in quanto l'assenza di servizio o la mancata portabilità del numero sono obbiettivamente limitanti, a prescindere dalla avvenuta segnalazione) e, per altro verso, la conoscenza del disservizio non dipende dalla segnalazione dell'interessato, trattandosi di procedure regolamentate e tracciate o, nel caso dell'art.5, di una azione volontariamente posta in essere dall'operatore (sospensione in via amministrativa della linea). Pertanto, la differenziazione tra le fattispecie appena citate e quelle elencate al comma 1 trova piena giustificazione nelle evidenti differenze tra esse. Per le medesime ragioni, non risulta accoglibile neanche l'istanza, di senso opposto, avanzata dalle Associazioni di consumatori." (Pag. 63, paragrafo 1). Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, 2 gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto. Si contestano, tutti gli importi addebitati in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno stornate e/o rimborsate integralmente. Si evidenzia, infatti, come da orientamento costante dell'AGCOM (si veda ad esempio delibera n. 38/22/CIR "...il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati." Si ribadisce il mancato riscontro al reclamo del 05/12/2024 e del 31/07/2024 precisando, altresì, che le comunicazioni allegate da Wind non hanno i requisiti per potere essere definite una "risposta" a reclamo, non avendo dato alcuna giustificazione agli importi contestati. La risposta ad un reclamo, infatti, per essere definita tale e raggiungere il suo obiettivo (che in ultima analisi è anche quella di prevenire un contenzioso/giudizio come quello odierno) deve esplicitare nel dettaglio e far comprendere all'utente le ragioni per un mancato accoglimento delle sue doglianze, non limitandosi semplicemente a negare l'accaduto (in caso di disservizio) o a non rendere alcuna giustificazione nel caso di contestazioni relative alla fatturazione. 3 Si ribadisce l'illegittimità dell'operato di Wind Tre e si insiste con la richiesta di pagamento degli indennizzi previsti dalla delibera in materia, nonché con l'applicazione della penale di cui all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell'istante. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente. Nelle proprie controdeduzioni, presentate sempre ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, parte istante chiede, in via preliminare, che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile. Nel merito, in opposizione a quanto falsamente asserito da Wind Tre evidenzia che, trattandosi di attivazione del servizio e non di guasto intervenuto successivamente all'adempimento del contratto, non è necessaria alcuna segnalazione di guasto per poter avere diritto all'indennizzo. Infatti, l'art. 13 c.1 della Delibera indennizzi prevede esplicitamente che "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente." (esclusi artt. 4,5 e 7) È correttamente escluso da tale precetto l'art. 4 (quello che ci occupa) riguardante l'attivazione della linea. In caso di mancata attivazione, ovviamente, non può che applicarsi la regola generale in tema di adempimento contrattuale che vuole che, stipulato il contratto, ricada sull'operatore l'onere della prova della corretta attivazione (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), Ben diverso il caso del guasto che, vista l'interruzione della sequenza contratto-adempimento, da parte dell'elemento sopravvenuto (disservizio), richiede un facere in capo all'utente (la segnalazione). Del resto basta riportare le parole usate dall'AGCOM nella Sintesi della consultazione avviata con delibera 227/15/CONS per la redazione della vigente delibera indennizzi (Allegato B Delibera n. 347/18/CONS) in cui si fa riferimento all'art. 13 della delibera indennizzi e alla logica applicata: Afferma l'Autorità "Invero, a differenza delle fattispecie attualmente richiamate al comma 1, nel caso di ritardo nella attivazione del servizio (art.4), di sospensione amministrativa dell'utenza (art.5) e di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art.7), per un verso il pregiudizio può ritenersi connaturale e coesistente rispetto al disservizio stesso (in quanto l'assenza di servizio o la mancata portabilità del numero sono obbiettivamente limitanti, a



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



prescindere dalla avvenuta segnalazione) e, per altro verso, la conoscenza del disservizio non dipende dalla segnalazione dell'interessato, trattandosi di procedure regolamentate e tracciate o, nel caso dell'art.5, di una azione volontariamente posta in essere dall'operatore (sospensione in via amministrativa della linea). Pertanto, la differenziazione tra le fattispecie appena citate e quelle elencate al comma 1 trova piena giustificazione nelle evidenti differenze tra esse. Per le medesime ragioni, non risulta accoglibile neanche l'istanza, di senso opposto, avanzata dalla Associazioni di consumatori." (Pag. 63, paragrafo 1). Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto. Si contestano, tutti gli importi addebitati in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno stornate e/o rimborsate integralmente. Si evidenzia, infatti, come da orientamento costante dell'AGCOM (si veda ad esempio delibera n 38/22/CIR "...il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati." Si ribadisce il mancato riscontro al reclamo del 05/12/2024 e del 31/07/2024 precisando, altresì, che le comunicazioni allegate da Wind non hanno i requisiti per potere essere definite una "risposta" a reclamo, non avendo dato alcuna giustificazione agli importi contestati. La risposta ad un reclamo, infatti, per essere definita tale e raggiungere il suo obiettivo (che in ultima analisi è anche quella di prevenire un contenzioso/giudizio come quello odierno) deve esplicitare nel dettaglio e far comprendere all'utente le ragioni per un mancato accoglimento delle sue doglianze, non limitandosi semplicemente a negare l'accaduto (in caso di disservizio) o a non rendere



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



alcuna giustificazione nel caso di contestazioni relative alla fatturazione. Da ultimo l'istante ribadisce l'illegittimità dell'operato di Wind Tre ed insiste nella richiesta di pagamento degli indennizzi previsti dalla delibera in materia, nonché per l'applicazione della penale di cui all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell'istante e confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente. In replica alle memorie depositate dall'istante, l'operatore convenuto si è sostanzialmente riportato ai contenuti della propria precedente memoria difensiva e, nel merito conclude chiedendo il rigetto integrale delle domande formulate dall'utente, ritenendole del tutto infondate in fatto e in diritto, oltre che prive di adeguato supporto probatorio.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rigetta l'eccezione di improcedibilità dell'istanza sollevata dall'operatore, atteso che l'asserita genericità e la presunta carenza documentale non precludono la procedibilità della domanda, ma rilevano, semmai, ai fini della valutazione nel merito delle richieste formulate. Si rileva, inoltre, che in data 31 ottobre 2025 si è tenuta l'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, dell'Allegato B alla Delibera n.194/23/CONS. Nel corso della predetta udienza le parti hanno esposto le rispettive posizioni, ma non è stato possibile raggiungere un accordo sulla definizione della controversia. L'istanza, pertanto, è stata trattenuta per la decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e della documentazione in atti, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni di seguito illustrate. Nel merito, parte istante si duole della mancata attivazione di n. 4 utenze fisse (n.09651890xxx, n.09651890xxx, n.09651890xxx e n. 09651890xxx), oggetto di un contratto Wind Tre Business stipulato con l'applicazione del Voucher Connettività, sostenendo che, nonostante le segnalazioni e l'intervento dei tecnici, le utenze non sono mai state concretamente attivate, tanto che con contratto dell'8 maggio 2024 è stata chiesta l'attivazione a TIM. Wind Tre ha tuttavia ugualmente avviato il ciclo di fatturazione relativo alle medesime utenze, ciclo che l'utente ha contestato con numerose segnalazioni, mentre il presunto credito è stato successivamente ceduto ad una società di recupero crediti. Si rileva che all'interno del formulario GU 14 risulta indicata come data della richiesta di attivazione quella dell'01.04.2024. Nel corso dell'udienza di definizione parte ricorrente ha chiarito che tale indicazione costituisce un rifiuto. La resistente, nella sua memoria difensiva ha ricostruito la vicenda evidenziando che, a seguito della sottoscrizione del contratto n. 1561753739xxx, l'istante aveva richiesto l'attivazione del servizio Fibra Office Plus 2,5 con Voucher Connettività avente ad oggetto un accesso Fibra FTTH e quattro canali di comunicazione contraddistinti dalla seguenti numerazioni 09651890xxx -09651890xxx -09651890xxx 09651890xxx- dotati rispettivamente di n. 1 apparato Alcatel Base e Cordless, n. 2 telefoni VoIP Alcatel e n. 1 Switch a più porte. L'attivazione dell'accesso Fibra FTTH w50562784 Office Plus 2,5 si completava regolarmente a sistema in data 22/07/2022 con la configurazione dei quattro canali di



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



comunicazione. La resistente ha rappresentato di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione di disservizio riferita alle utenze in oggetto, sostenendo che il servizio è stato regolarmente fruito sin dall'attivazione del contratto in accesso FTTH w50562784. Solo in data 17/05/2023, ovvero dopo dieci mesi dalla regolare attivazione delle numerazioni, l'istante contattava l'assistenza tecnica per reclamare un presunto disservizio. In seguito alle opportune verifiche, l'istante, confermava il corretto funzionamento del servizio. Aggiunge inoltre che, sin dall'attivazione, il cliente pagava regolarmente i conti telefonici per un servizio regolarmente erogato e fruito. In data 21/05/2024 veniva emesso il conto telefonico n. 2024F000816xxx di € 250,43 con scadenza 20/06/2024 che inaspettatamente rimaneva insoluto. A sostegno della propria ricostruzione, la convenuta ha allegato la proposta contrattuale sottoscritta dal cliente e le schermate estratte dal proprio sistema gestionale (CRM, OLQ, MOG) dalle quali emergerebbero le fasi di lavorazione dell'ordine e la configurazione dei quattro canali di comunicazione. In replica a quanto rappresentato dall'operatore nella sua memoria difensiva, il ricorrente ha richiamato la giurisprudenza di legittimità in materia di onere probatorio nei contratti a prestazioni corrispettive e l'art. 13, comma 1, della Delibera indennizzi, sostenendo che, per l'attivazione della linea, non è richiesto un reclamo ai fini del calcolo dell'indennizzo e che grava sull'operatore l'onere di provare l'adempimento. In caso di mancata attivazione, infatti, troverebbe applicazione la regola generale in tema di adempimento contrattuale, secondo cui, una volta stipulato il contratto, spetta all'operatore dimostrare la corretta attivazione del servizio. Richiama inoltre l'orientamento dell'AGCOM, citando – tra le altre – la Delibera n. 38/22/CIR, nella quale si afferma che, nei contratti di somministrazione di servizi telefonici, il diritto dell'operatore a pretendere il pagamento dei corrispettivi presuppone la regolare erogazione del servizio e che, in caso di contestazione, spetta all'operatore dimostrare la debenza degli importi fatturati, pena lo storno delle fatture relative al periodo di disservizio. Orbene, in relazione a quanto dedotto dall'istante nella sua memoria, occorre da subito sottolineare che tali argomentazioni, pur corrette in via generale, non sono sufficienti a fondare la pretesa nel caso concreto. È vero che, ai fini dell'indennizzo per ritardata o mancata attivazione della linea (art. 4 del Regolamento indennizzi), non è richiesto un reclamo, tuttavia, ciò non esonera l'utente dall'onere di fornire elementi minimi, specifici e circostanziati a sostegno della doglianza. Come chiarito dall'Autorità,

«in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica e indeterminata» (Delibera AGCOM n. 68/16/CIR). Nel caso di specie, l'operatore ha prodotto il contratto sottoscritto e le evidenze di sistema attestanti l'attivazione, mentre l'utente non ha allegato alcuna prova contraria né documentazione idonea a dimostrare la mancata attivazione (es. codici reclamo, verbali tecnici, segnalazioni). Si precisa che le schermate di sistema prodotte dall'operatore – pur avendo natura di atti unilaterali formati dalla stessa parte resistente – possono assumere valore indiziario qualora non siano specificamente contestate né smentite da elementi documentali di segno contrario. Peraltro, pur tenendo conto del principio del favor utentis, in virtù del quale nei procedimenti di definizione delle controversie l'utente può limitarsi a dedurre il disservizio mentre grava sull'operatore la prova dell'adempimento, tale principio deve essere interpretato secondo un criterio di ragionevolezza. Come più volte



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



precisato dall'Autorità, la domanda di indennizzo deve essere chiara, circostanziata e documentata, evidenziando che «qualora dalla documentazione prodotta non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Delibera n. 3/11/CIR). Nel caso di specie, l'affermazione riportata nel formulario secondo cui “nonostante le segnalazioni e l'intervento dei tecnici, le utenze non sono mai state concretamente attivate”, risulta generica, poiché non è accompagnata da alcuna documentazione idonea a comprovare l'inadempimento, né da riferimenti precisi a date, numerazioni, codici reclamo o esiti di interventi tecnici. È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Né si comprende l'assenza di alcuna contestazione relativa alla mancata attivazione, considerato che dagli atti non emergono reclami o codici di segnalazioni riferibili al periodo intercorrente tra la data di sottoscrizione della proposta contrattuale (25 maggio 2022) e l'istanza di conciliazione datata 28 febbraio 2025. È solo infatti con quest'ultima che l'istante ha sollevato la doglianza, a distanza di oltre due anni dall'attivazione risultante nei sistemi dell'operatore, circostanza che incide negativamente sulla valutazione di fondatezza della pretesa. La tardività con cui la contestazione è stata formulata, oltre a rendere meno plausibile la prospettazione di una mancata attivazione sin dall'origine, ha altresì limitato le possibilità istruttorie del procedimento. Ai sensi dell'art. 123, comma 2, del D.Lgs. 196/2003, infatti, i dati di traffico strettamente necessari a fini di fatturazione possono essere conservati per un periodo non superiore a sei mesi, con la conseguenza che, decorso tale termine, la verifica di ulteriori elementi probatori non risulta più possibile. Tale circostanza, imputabile alla mancata tempestiva segnalazione dell'istante, non può pertanto essere utilizzata come parametro di valutazione dell'operato dell'operatore, né a fondamento della richiesta indennitaria. Inoltre, ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi (Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS), “sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente Regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza”. Tale disposizione, di portata generale, si applica a tutte le ipotesi di disservizio, ivi compresa quella di ritardata o mancata attivazione del servizio. Nel caso di specie, l'istante non ha provato di aver segnalato tempestivamente la presunta mancata attivazione, avendo sollevato la questione solo in sede di conciliazione. Tale comportamento, in contrasto con i principi di buona fede e diligenza contrattuale, comporta l'esclusione dell'indennizzo ai sensi della norma citata. Non priva di rilievo è, altresì, la circostanza — dedotta dall'operatore e non contestata dall'istante — secondo cui quest'ultimo ha regolarmente corrisposto i conti telefonici sino all'emissione del conto 21.05.2024 con scadenza 20.06.2024. Tale elemento mal si concilia con l'ipotesi di una mancata attivazione sin dall'origine. Se, infatti, le utenze non fossero mai state attivate, l'utente avrebbe verosimilmente sollevato una contestazione nell'immediatezza dell'avvio della fatturazione e, parallelamente, non avrebbe corrisposto i conti telefonici già dalle prime fatture emesse. Si osserva, inoltre, che la comunicazione inviata dall'istante all'operatore datata 5 dicembre 2024, con la quale dichiara che il contratto è



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



cessato da luglio 2024 e chiede di non ricevere ulteriori fatture “in quanto le linee sono sospese ed il rapporto con voi terminato”, è logicamente incompatibile con la doglianza di una mancata attivazione. Tale affermazione presuppone, infatti, l’esistenza di un rapporto contrattuale attivo e di linee funzionanti, circostanza che contrasta con l’affermazione del ricorrente secondo cui le utenze non sarebbero mai state attivate confermando la ricostruzione prospettata dalla resistente. L’utente chiede lo storno integrale delle fatture emesse dall’operatore, sostenendo che il servizio oggetto del contratto non sarebbe mai stato attivato e che, comunque, con contratto del 08.05.2024 è stata chiesta l’attivazione ad altro operatore. Tuttavia, la documentazione prodotta dall’istante - costituita dal contratto stipulato con il nuovo operatore e dalle relative fatture non prova l’avvenuta migrazione o cessazione delle utenze oggetto della presente procedura. Da una loro disamina, infatti, emerge che il contratto riguarda l’attivazione di nuove linee e le fatture allegate fanno riferimento a linee mobili ricaricabili e ad una diversa linea fissa, dunque a numerazioni estranee al presente procedimento. Agli atti non risulta depositata alcuna ulteriore evidenza che possa comprovare, anche indirettamente, l’avvenuta cessazione o migrazione delle utenze oggetto di fatturazione. Le comunicazioni trasmesse dall’utente a mezzo PEC in data 31 luglio e 18 dicembre 2024 risultano generiche, prive di riferimenti alle specifiche utenze interessate, e non accompagnate da allegati idonei a dimostrare l’illegittimità della fatturazione contestata. In particolare, con la pec del 05.12.2024 l’istante contesta alla resistente l’emissione delle fatture in quanto il contratto sarebbe cessato a luglio 2024 ma non indica e non produce agli atti alcuna richiesta di cessazione o migrazione delle utenze. Si tratta dunque di una asserzione generica priva di fondamento documentale non idonea a dimostrare l’effettiva cessazione del rapporto contrattuale nel periodo oggetto di contestazione né a giustificare l’interruzione della fatturazione da parte della resistente. In assenza di elementi documentali certi che attestino la cessazione del servizio o la mancata fruizione delle utenze fatturate, e in applicazione del principio dell’onere della prova di cui all’art. 2697 c.c., la richiesta di storno non può trovare accoglimento. Con riferimento alla doglianza relativa alla mancata risposta al reclamo si osserva che l’operatore ha prodotto agli atti copia delle comunicazioni inviate all’utente per i reclami del 31 luglio 2024 e 5 dicembre 2024. Tali reclami, il cui ricevimento non è contestato dall’utente, recano un riscontro pertinente alla questione sollevata, in quanto l’operatore, a seguito delle verifiche interne effettuate, ha rappresentato che non risultano irregolarità nella fatturazione e che le utenze risultavano attive. La circostanza che il riscontro non sia stato ritenuto esaustivo dall’utente non consente di configurare l’assenza di risposta non essendo richiesto che la motivazione soddisfi le aspettative dell’utente ma che sia appunto pertinente alla doglianza. Peraltro, le comunicazioni dell’utente non contengono contestazioni specifiche circa un disservizio tecnico o l’inadempimento contrattuale da parte dell’operatore, ma si limitano a richiedere la sospensione dell’emissione delle bollette sul presupposto, non documentato, dell’intervenuta cessazione del contratto. Sulla base di tali elementi, non risulta integrata la fattispecie dell’indennizzo per mancato riscontro al reclamo. In merito alla richiesta di applicazione dell’indennizzo ex art. 1, comma 292, L. 160/2019, si ritiene di accogliere le argomentazioni dell’operatore contenute nella memoria difensiva,



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



ritenendole conformi all'interpretazione fornita dall'AGCOM con Delibera n. 319/20/CIR.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com, Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/ 18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

RITENUTA l'urgenza di adottare la presente deliberazione, al fine di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni, il Presidente ai sensi dell'art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Co.re.com., sentiti gli altri componenti

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata da I. S. S. nei confronti di WIND TRE (VERY MOBILE);
2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d. lgs. 1° agosto 2003, n.259;
3. 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 e del Corecom.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 5 dicembre 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
C = IT