



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 12/26

[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/767515/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/02/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 26/07/2025 acquisita con protocollo n. 0190273 del 26/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato dei disservizi nei confronti della WIND TRE SPA (di seguito per brevità *“WIND”*) così descritti: *“Addebiti pari ad 1€ e 2€, pagate ad ogni ricarica come ricarica special 1€. Se non fai la ricarica prima della scadenza del mese si prendono 2€ di spese”*. Richieste: *“Siccome il problema si protrae da diversi anni facendo un conteggio la mia richiesta è 150 €”*.



2. La posizione dell'operatore

Il gestore WIND, con la propria memoria difensiva, nel sostenere l'infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste dell'istante, preliminarmente ha sostenuto "si richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa. Si fa presente che parte istante non allega reclami né documentazione a supporto delle presunte ricariche effettuate o presunti addebiti ricevuti per i servizi lamentati. Sul tema si richiama la Delibera N. 017/2025/CRL/UD del Corecom Lazio: "Le richieste [...] vengono [...] respinte, perché non supportate da adeguata documentazione probatoria di cui all'art. 2697 codice civile "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie, il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit")". È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com. adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità".

CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI E ATTIVITÀ ISTRUTTORIA L'istante non ha depositato controdeduzione e non ha partecipato all'udienza fissata da questa Autorità in data 06.11.2025 anche al fine di chiarire i motivi di doglianza e meglio esplicitare le richieste.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata e la formulazione della domanda si configurano estremamente generiche, incomplete e non meglio circostanziate, inoltre l'istanza è totalmente carente della dovuta documentazione a sostegno della contestazione sollevata. Parte istante si è limitata a lamentare di aver sostenuto "Addebiti pari ad 1€ e 2€, pagate ad ogni ricarica come ricarica special 1€. Se non fai la ricarica prima della scadenza del mese si prendono 2€ di spese", non producendo alcuna documentazione a supporto della propria posizione anche a giustificazione del richiesto indennizzo di Euro 150,00; Inoltre, la parte istante, benché convocata all'udienza del 06.11.2025, ha deciso di non partecipare e a nulla è valso il sollecito di questa Autorità depositato nel fascicolo documentale del seguente tenore letterario "Si invita parte istante a partecipare all'odierna udienza fissata anche la fine di poter meglio precisare, argomentare e chiarire quanto lamentato". L'eccezione sollevata dall'operatore della completa genericità dell'istanza e al mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante, anche ai sensi dell'art. 2697 c.c., appare essere fondata. Inoltre, l'utente, benché abbia richiamato nel formulario – unico atto di parte – un reclamo del 01.05.2024, non ha depositato alcun elemento documentale a supporto della propria tesi. Giova ricordare che il reclamo garantisce la possibilità per l'utente di interagire con il proprio operatore e ottenere, in tempi brevi, la soluzione di un problema. Solo tramite il reclamo, infatti, l'operatore può attivare l'apposita procedura volta all'individuazione



del guasto o del disservizio, e porvi rimedio. (Cfr. Delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR e Delibera Corecom Puglia n. 33/12). Pertanto, all'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento in quanto generiche e non documentate, attesa la mancata puntuale indicazione degli addebiti oggetto di contestazione da parte dell'istante (assenza di ogni elemento temporale), nonostante la richiesta in tal senso da parte di questo Corecom inserita in piattaforma in data 06.11.2025. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, inoltre, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda" (Del. 3/11/CIR) e "la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente" (Del 70/12CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania, per quanto sopra indicato, rigetta l'istanza di [REDACTED] del 26/07/2025.

2. 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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo