

**DELIBERA N. 30/25/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ONORANZE FUNEBRI M. /TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.  
(GU14/741107/2025)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 luglio 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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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

VISTA l’istanza della società ONORANZE FUNEBRI M. del 17/03/2025, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. G.M.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n. 0647548xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente WIND Tre, in data 24/05/2024 richiedeva l'attivazione di un contratto con la società TIM S.p.A., previa migrazione delle sim mobili 3336202xxx, 3386310xxx, 3391742xxx e dell'utenza telefonica di rete fissa 0647548xxx da WINDTRE. Mentre le numerazioni mobili venivano trasferite in TIM senza ritardo, la numerazione fissa 0647548xxx non è mai migrata in TIM, stante l'ostruzionismo posto da WIND Tre;

b. nonostante numerosi reclami, la società TIM attivava la numerazione provvisoria 0641143xxx mai richiesta e la società WIND Tre proseguiva nella fatturazione di importi non dovuti a seguito della richiesta di passaggio della numerazione 0647548xxx in TIM.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. l'immediata migrazione della linea fissa 0647548xxx da WINDTRE verso TIM;
- ii. il rimborso delle fatture emesse dalla società WIND Tre dal 24/05/2024 inerenti alla numerazione 0647548xxx;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (ovvero la numerazione provvisoria 0641143xxx);
- iv. la liquidazione di un indennizzo per mancata/ritardata migrazione (WIND Tre - TIM);
- v. la liquidazione di un indennizzo per disagi e danni aziendali e lavorativi e per indebita fatturazione ed ostruzionismo migrazione a WIND Tre;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in base agli approfondimenti commerciali svolti, ai riscontri forniti dal gestore di rete Fibercop, a quanto già rappresentato nel GU5 del 20/03/2025 (archiviato per inammissibilità), non risulta alcuna richiesta di migrazione dell'utenza 0647548xxx ne sono stati ricevuti reclami\segnalazioni nel periodo indicato dal cliente. Si conferma invece, come da proposta contrattuale allegata, l'attivazione di una nuova utenza ovvero la 0641143xxx. Attualmente alla data del 29/04/2025 la situazione amministrativa riporta una morosità di euro 227,45».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore WIND Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in data 05/02/2025 la società istante presentava, dinnanzi al Corecom Lazio, una istanza di Conciliazione avente protocollo n. UG/731946/2025 per avanzare*

*le odierne doglianze nei confronti dei gestori Wind Tre e TIM. Il procedimento si chiudeva in data 19/02/2025 con un verbale di mancato accordo, non senza prima che entrambi i gestori avessero confermato alla parte istante che a maggio 2024 aveva sottoscritto con TIM un contratto per una nuova linea e non aveva avanzato alcuna richiesta di migrazione per la numerazione 0647548xxx, la quale era rimasta correttamente attiva sulla rete di Wind Tre, come nuovamente confermato dallo stesso operatore TIM nelle proprie Memorie Difensive depositate agli atti in data 29/04/2025 (cfr. Fascicolo documentale Gu14). Nella stessa giornata del 05/02/2025, la società istante inviava, tramite il proprio delegato, una PEC per lamentare la mancata migrazione della numerazione 0647548xxx in scenario Wind Tre donating/TIM S.p.A. recipient. Da opportune e approfondite verifiche, risultava che la doglianza era del tutto infondata poiché alla convenuta non era pervenuta mai alcuna richiesta di NP da TIM, in quanto, come verrà poi dichiarato da TIM sia in occasione dell'udienza di Conciliazione che nelle more del procedimento GU5, come vedremo più avanti, la società Onoranze Funebri M. aveva sottoscritto un contratto per l'attivazione di una nuova numerazione. La convenuta, pertanto, procedeva a comunicare telefonicamente alla società istante, contattando il signor G.M. al numero mobile 3391742xxx, la non fondatezza del reclamo e che si sarebbe dovuto rivolgere al gestore recipient per eventuali reclami circa la mancata migrazione dell'utenza fissa. In data 10/02/2025 veniva inviata anche una comunicazione scritta via e-mail. La società istante, solo in data 17/03/2025 le Onoranze Funebri M. presentavano un procedimento d'urgenza con protocollo GU5/741110/2025, contestualmente alla presente istanza di Definizione. Tempestivamente, già in data 18/03/2025, nelle more del procedimento GU5, nonché nella gestione della PEC inviata in pari data dal delegato di parte istante per sollecitare la migrazione dell'utenza, il gestore provvedeva a contattare il signor S.D.P. al numero 3347928xxx per comunicargli nuovamente che non erano pervenute mai richieste di migrazione/NP della numerazione 0647548xxx né da parte di TIM né da parte di altri operatori, come dimostrato dai print OLQ allegati (All. 2). Gli veniva altresì spiegato che la parte istante avrebbe dovuto interfacciarsi unicamente con l'operatore TIM, in qualità di OLO recipient, per richiedere la migrazione della numerazione 0647548xxx, che risultava ancora regolarmente attiva sulla rete Wind Tre. Contestualmente, in data 18/03/2025, la convenuta procedeva a gestire il procedimento GU5 sollevando la richiesta di inammissibilità e/o improcedibilità dello stesso, "in quanto non ricorrono i presupposti per l'adozione di un provvedimento temporaneo di cui all'art. 5 della delibera AGCOM 353/2019/CONS e successive modifiche, diretto a garantire la continuità nella fruizione del servizio. L'istanza, infatti, risulta avanzata per "Ritardo nella portabilità del numero" 0647548xxx, ad oggi regolarmente attivo sui sistemi WINDTRE e per il quale non risulta pervenuta da altro OLO TIM alcuna richiesta di migrazione." A fronte della richiesta di inammissibilità e/o improcedibilità del procedimento avanzata in data 19/03/2025 anche da TIM, che dichiarava: "Tim non è in possesso di un contratto di rientro per la linea 06 47548xxx, motivo per cui non è presente una richiesta di portabilità" (cfr. Fascicolo documentale GU5), il Corecom Lazio in data 20/03/2025 archiviava per inammissibilità il suddetto procedimento d'urgenza. Per quanto concerne l'ipotetica, ma non comprovata, interruzione del servizio*

*nel corso della procedura di passaggio tra operatori, il gestore scrivente, in propria difesa, eccepisce quanto segue. Innanzitutto, le segnalazioni, qui allegate agli atti da parte istante, sono improcedibili come già detto in rito nella presente Memoria Difensiva, ma vi è di più. Avendo la ditta Onoranze Funebri M., sottoscritto con TIM un contratto per l'attivazione della nuova linea già in data 24/05/2024, come dichiarato dalla stessa parte istante, è destituita di fondamento sia la richiesta di indennizzo per gli eventuali ma non comprovati malfunzionamenti, sia la richiesta di "rimborso delle fatture pagate del n. 0647548xxx a WIND Tre dal 24.05.2024 ad oggi" in quanto, su stessa ammissione della ditta istante, "in funzione solamente l'impianto TIM in sede". Destituita di fondamento è anche la richiesta "indennizzo per indebita fatturazione ed ostruzionismo migrazione" poiché, come abbiamo visto, la migrazione non è stata mai richiesta alla scrivente convenuta, che pertanto è solo mera spettatrice di quanto occorso e lamentato. Inoltre, si precisa che ad oggi la numerazione 0647548xxx è ancora attiva e fatturante sui propri sistemi, come dimostrato dal print sottostante estratto dal sistema CRM del gestore, non avendo MAI ricevuto alcuna richiesta di migrazione, o un'eventuale richiesta di cessazione del contratto, come ampiamente dimostrato fin qui, né alcuna richiesta di cessazione per la stessa. Le richieste di parte istante sono palesemente e totalmente infondate, nonché estremamente pretestuose, poiché, la società Onoranze Funebri M., pur essendo pienamente al corrente dell'attivazione della nuova utenza con TIM dal 24/05/2024, attendeva ben 9 mesi prima di avanzare le odierne richieste, ledendo, di fatto, il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare neanche il dettaglio del traffico relativo al periodo oggetto di contestazione, in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196). Infatti, la convenuta veniva a conoscenza di quanto qui lamentato unicamente in data 05/02/2024, ossia in occasione della presentazione dell'istanza di Conciliazione e, successivamente, dell'invio, da parte istante, della succitata PEC di pari data. Destituite di fondamento sono anche la richiesta di "indennizzo per mancata/ritardo migrazione" e la richiesta di "indennizzi da regolamento Agcom e carta servizi" poiché è evidente che la società del signor M. ha inviato a Wind Tre tardivamente, e solo dopo aver presentato l'istanza di Conciliazione, i solleciti migrazione e i reclami unicamente qui allegati (si ricordi che per questo motivo sono da considerarsi inammissibili come ut supra riportato in rito). È bene ribadire che la scrivente ha sempre fornito riscontri sia per facta concludentia, che informando la ditta istante, anche attraverso il suo delegato, sia telefonicamente, che per iscritto, che durante l'udienza di Conciliazione, nonché attraverso il deposito delle memorie difensive nel procedimento GU5. Tra l'altro si pone l'attenzione dei questa Autorità sul fatto che, presentando l'istanza solo dopo 9 mesi dall'attivazione della nuova linea da parte dell'operatore TIM, è evidente che la società istante, ha assunto un comportamento palesemente contrario a correttezza e buona fede, di inerzia e di disinteresse verso il servizio erogato e la fatturazione emessa, non reclamando alcunché, ma anzi, attendendo mesi prima di presentare la presente controversia, integrando, così, gli estremi del cosiddetto abuso del diritto. Tale abuso del diritto è stato interpretato quale violazione di un duplice obbligo: quello positivo di attivarsi per tutelare l'utilità della controparte e quello negativo di evitare comportamenti, astrattamente legittimi, volti tuttavia a*

*danneggiare l'altra parte del rapporto. Nel caso di specie che il diritto sia stato esercitato per fini secondari, con suo abuso, è reso evidente dalla totale inerzia nell'attendere 9 mesi prima di reclamare quanto lamentato nella presente controversia. Sul concetto di abuso del diritto si è ripetutamente espressa la Corte di Cassazione (sent. 15482/03) che ha sanzionato il comportamento di chi, pur esercitando un proprio diritto, non si attivi per tutelare il proprio interesse, bensì per ottenere un indebito arricchimento in danno del debitore. Ha ben chiarito, infatti, la Suprema Corte che ha stabilito "Qualora la finalità perseguita non sia quella consentita dall'ordinamento, si avrà abuso" (Cass. Civ. sent. 20106/2010). Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, 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 nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. La società istante presenta una situazione contabile irregolare per l'importo di 195,20€, di cui la convenuta ne richiede il pagamento, poiché riferita alle fatture n. 2025F000079xxx (All. 4) e n. 2025F000330xxx (All. 5) riportanti i costi relativi all'utenza oggetto di doglianza, ancora regolarmente attiva sulla rete Wind Tre».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va menzionato che l'istante ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica con offerta "TIM Start Fibra", come si evince dal modulo contrattuale firmato digitalmente in data 24/05/2024, prodotto in copia dalla società TIM S.p.A. in allegato alla memoria; dalla documentazione in atti si evince che il nuovo impianto è stato attivato in data 31/05/2024 con il numero 0641143xxx dalla società TIM S.p.A. e l'istante non ha mai formalizzato la richiesta migrazione e/o di rientro in TIM del numero originario 0647548xxx che, di conseguenza, è rimasto sempre attivo in WIND Tre, in assenza di richiesta di disdetta contrattuale. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., non può ritenersi accoglibile, in assenza di formalizzazione delle modalità di contrattualizzazione secondo i canali ordinari, su impulso di parte istante.

Parimenti, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto ii., di rimborso degli importi fatturati dalla società WIND Tre dal 24/05/2024 inerenti alla numerazione 0647548xxx, attiva e disponibile sui sistemi WIND Tre, in assenza di alcuna richiesta di migrazione e di cessazione della stessa.

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che non sussiste alcuna responsabilità, ascrivibile ad entrambe le società TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. in ordine alla doppia fatturazione di importi, in quanto dalla documentazione contrattuale sottoscritta con firma digitale del sig. M., prodotta in copia dalla società TIM S.p.A. si evince *ictu oculi* che l'istante ha inteso attivare un nuovo impianto. Accertato che la ricostruzione riportata

in memoria dalla società TIM S.p.A. è pienamente conforme alla documentazione allegata in copia dalla società WIND Tre S.p.A. risulta evidente che l'utenza telefonica n. 0647548xxx non è mai transitata su rete TIM e quindi è stata sempre attiva su rete WIND Tre S.p.A., in assenza di alcuna richiesta di migrazione e di cessazione contrattuale antecedente all'avvio della procedura conciliativa in data 05/02/2025. Pertanto, la richiesta di rimborso degli importi fatturati dalla società WIND Tre S.p.A. non deve ritenersi accoglibile, difatti, se l'utente avesse voluto interrompere il ciclo di fatturazione avrebbe dovuto mandare opportuna comunicazione di disdetta; in assenza, certamente l'operatore non poteva autonomamente disporre la cessazione contrattuale *tout court*. È infatti necessario che l'utente comunichi la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso (delibera Agcom n. 118/11/CIR, determinazione Agcom n. 66/18/DTC).

Ciò stante, in disparte dall'aver accertato che gli operatori hanno rispettato la normativa e regolamentazione vigente, trova in questa ipotesi anche applicazione il principio civilistico sancito dall'articolo 1227 del codice civile in quanto si ritiene che l'utente, creditore della prestazione, nel caso di specie abbia posto in essere un comportamento non diligente, concorrendo alla causazione del danno; pertanto, non può pretendere che l'operatore si faccia carico delle conseguenze economiche che ne sono derivate. Al riguardo, va rilevato il comportamento silente dell'istante per nove mesi dalla sottoscrizione contrattuale del 24/05/2024, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun tracciamento di contestazione e/o reclamo in ordine alle fatture emesse dall'operatore WIND Tre a far data dal mese di maggio 2024. Difatti l'istante, per il tramite del suo delegato, ha formalizzato il primo reclamo solo in data 05/02/2025 contestualmente all'invio dell'istanza di conciliazione che si è conclusa in data 19/02/2025 con esito negativo. Di seguito, in data 17/03/2025 l'istante, sempre per il tramite del delegato, ha presentato istanza di adozione di provvedimento temporaneo in concomitanza all'invio in pari data dell'istanza di definizione; e a fronte del provvedimento di archiviazione adottato dal CORECOM Lazio ha insistito nelle richieste indennitarie e risarcitorie, senza invece provvedere alla formalizzazione della richiesta di migrazione del numero 0647548xxx, come precisamente sollevato da entrambi gli operatori nell'ambito della sommaria istruttoria. Pertanto, non devono ritenersi accoglibili le richieste di cui ai punti iii., iv., v., atteso che la numerazione 0641143xxx è stata attivata in data 31/05/2025 su espressa richiesta dell'istante, come da modulistica allegata in copia, e che la numerazione 0647548xxx non è mai transitata, in quanto non richiesta dall'utente, su rete TIM ed è sempre stata attiva e fatturante sui sistemi WIND Tre.

Da ultimo, parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi., considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della società ONORANZE FUNEBRI M. nei confronti di TIM S.p.A. e di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

Roma, 10 luglio 2025

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giovanni Santella