



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



## **DELIBERA N. 2/DEF**

### **L. D. N. / WIND TRE (VERY MOBILE)**

**(GU14/699610/2024)**

#### **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, de 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicativi 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*” e successive modifiche e integrazioni;

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 Assemblee 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;

VISTO l'art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto deliberativo n.10 del 6 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA l'istanza di L. D. N. del 02/09/2024 acquisita con protocollo n. 0227362 del 02/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha rappresentato in ricorso: "Applicazione di costi e servizi diversamente pattuiti per utilizzo della linea telefonica 340.3512XXX per la quale mi è stato fornito un apparato a rate difettoso e non coperto da riparazione pattuita". Inoltre, l'istante ha eccepito che il colore del cellulare ricevuto fosse nero invece che viola, come da sua preferenza. In base a tale premessa, ha chiesto un indennizzo /rimborso di euro 3000,00. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 9 luglio 2024.

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

L'operatore ha depositato, nei termini previsti dal regolamento di cui all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza per la sua genericità e per l'assenza di elementi probatori idonei a dimostrare le contestazioni sollevate dall'istante. Nel merito, la società ha evidenziato che l'istante non ha mai presentato reclami o segnalazioni di malfunzionamento prima dell'avvio della procedura conciliativa. Inoltre, ha sottolineato che la garanzia legale non risulta applicabile nella fattispecie in esame, poiché l'acquisto è stato effettuato in qualità di azienda, come disciplinato dagli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005). Dalle verifiche effettuate, risulta che l'istante ha sottoscritto un contratto per la SIM 3403512XXX in data 13 aprile 2023, con il piano tariffario "Super Unlimited" al costo di € 14,99 + IVA al mese. Successivamente, in data 21 maggio 2024, ha ampliato il contratto acquistando un iPhone 15 Pro 256GB con pagamento rateizzato, suddiviso in 15 rate da € 79,30, con un contributo iniziale di € 183 e una maxi-rata finale di € 109,80, scegliendo i colori "Natural Titanium" o, in alternativa, "Black Titanium". Un ulteriore dispositivo, un iPhone 14 Pro Max 128GB, è stato acquistato nel mese di giugno 2023 in abbinamento a una SIM differente e anch'esso senza polizza KASKO, con pagamento rateale di € 70,76 per 15 rate. L'operatore ha altresì precisato che gli addebiti effettuati sono conformi alle



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



condizioni contrattuali sottoscritte dall'istante e che quest'ultimo, come si evince dal contratto, non ha attivato il servizio di assistenza KASKO, un'opzione aggiuntiva che avrebbe garantito la riparazione o la sostituzione dell'apparato in caso di guasti accidentali o difetti di fabbricazione, secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto. L'operatore ha poi rilevato che il contratto sottoscritto dall'istante regola in modo chiaro le condizioni di acquisto, comprese le specifiche tecniche del terminale, e ha contestato la validità degli screenshot prodotti dall'istante a supporto delle proprie affermazioni, evidenziando che tali immagini non risultano riconducibili ad alcun numero ufficiale della società e, pertanto, non possono essere considerate attendibili. Inoltre, la società ha evidenziato che l'istante non ha segnalato problematiche relative a fatturazioni errate, alla colorazione dei dispositivi o a malfunzionamenti prima dell'attivazione della procedura di conciliazione del 18 giugno 2024, conclusasi con esito negativo il 9 luglio 2024. Successivamente, in data 24 luglio 2024, l'istante ha revocato la domiciliazione bancaria, determinando l'invio delle bollette tramite bollettino postale, attualmente insolute. Dal punto di vista contabile ha evidenziato che l'istante presenta un debito complessivo di € 739,30, così ripartito: € 73,12 per la SIM 3403512XXX, € 86,62 per l'iPhone 15 Pro 256GB, € 141,52 per l'iPhone 14 Pro Max e € 438,04 per altri prodotti attivi non oggetto del procedimento (utenza fissa, modem fibra, un altro iPhone 15 Pro Max). Sulla base di tali argomentazioni, l'operatore ha chiesto che l'istanza venga dichiarata inammissibile o, in subordine, rigettata in quanto infondata sia in fatto che in diritto. In via residuale, ha formulato richiesta di compensazione tra le somme eventualmente riconosciute all'istante e quelle dovute dallo stesso, ai sensi dell'art. 1241 c.c. A supporto delle proprie difese, ha allegato la documentazione contrattuale, le condizioni generali, la Carta dei Servizi e le fatture emesse. Il 23 gennaio 2025, questo Ufficio ha convocato l'udienza di discussione al fine di acquisire elementi utili per la definizione della controversia. All'udienza ha partecipato l'istante, il quale ha ribadito integralmente le richieste formulate nell'atto introduttivo. Il rappresentante legale dell'operatore, dal canto suo, ha insistito nelle eccezioni e nelle difese già esposte nella memoria difensiva. L'udienza si è conclusa con esito negativo. L'assenza di prove sufficienti e la poca chiarezza delle informazioni assunte nel corso dell'udienza hanno reso necessaria la formulazione di una specifica richiesta istruttoria alle parti in data 24 gennaio 2025. Nello specifico, è stata formulata la seguente richiesta istruttoria: "L'istante è stato invitato a fornire, entro cinque giorni (...), l'indicazione della numerazione telefonica associata al terminale oggetto della controversia, al fine di garantire una corretta ricostruzione dei fatti. È stato altresì richiesto all'istante di trasmettere copia del contratto di fornitura del servizio e documentazione utile per la valutazione della controversia, inclusa la prova di pagamento delle fatture. L'operatore è stato invitato a depositare, entro lo stesso termine, ogni ulteriore documentazione che ritenesse necessaria". In risposta alla richiesta istruttoria, l'istante ha confermato che la numerazione associata al contratto è identificabile tramite il "Codice Cliente: 610921XXX", nonostante tale dato non appaia nelle fatture. Ha altresì precisato che il mancato addebito su IBAN non dipende dalla sua volontà, insistendo sul mancato riconoscimento della garanzia legale. L'operatore, in primis, ha rilevato che la replica dell'istante alle deduzioni avversarie è stata depositata oltre il termine stabilito. In merito alla conversazione WhatsApp allegata dall'istante, l'operatore ha contestato la sua



valenza, in quanto non riconducibile a canali ufficiali di comunicazione. Ha ribadito che il contratto per l'iPhone 14 Pro Max 128GB sottoscritto dall'istante non include la polizza kasko e ha evidenziato una situazione contabile insoluta di €1.527,58 per i servizi erogati, di cui € 283,04 riferiti al terminale contestato. L'operatore ha altresì comunicato che non è stata ricevuta alcuna disdetta relativa ai servizi attivi, e pertanto le fatture continuano ad essere emesse. L'istante ha replicato ribadendo che la garanzia di un anno sarebbe stata ancora valida al momento della segnalazione, ma non è stata riconosciuta dall'operatore, sollecitando un indennizzo maggiore, dato che la linea in questione è una linea Business. L'operatore, infine, ha precisato che la garanzia legale non si applica al caso in esame, in quanto il contratto intercorre tra professionisti e aziende, e tale disciplina non è prevista dal Codice del Consumo per i contratti non finalizzati a scopi privati, come nel caso di specie. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto dal Responsabile del procedimento per la decisione.

### 3. Motivazione della decisione

A seguito dell'istruttoria condotta, è stata esaminata la documentazione prodotta dalle parti e valutata la normativa applicabile al caso di specie. Dall'analisi svolta è emerso che, ai sensi dell'art. 2697 c.c., l'onere della prova grava su chi intende far valere un diritto. Nel caso in esame, l'istante non ha fornito elementi documentali idonei a dimostrare che gli importi addebitati fossero difformi rispetto alle condizioni pattuite, né ha prodotto evidenza di un vizio di conformità del terminale che potesse giustificare un intervento in garanzia. In particolare, non risultano agli atti ticket di assistenza rilasciati da centri autorizzati presso cui il terminale sarebbe stato portato per la verifica del presunto malfunzionamento. L'assenza di tali documenti rende impossibile accertare l'effettivo difetto del dispositivo, non permettendo di stabilire se il problema lamentato fosse riconducibile a un vizio di fabbricazione o a un danno successivamente intervenuto per cause imputabili all'utilizzatore. La mancanza di tali elementi probatori priva di fondamento la pretesa indennitaria avanzata dall'istante. Inoltre, l'art. 14, comma 4, del Regolamento AGCOM sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori (Delibera 203/18/CONS) prevede che il diritto all'indennizzo sia escluso qualora il disservizio non venga segnalato all'operatore entro il termine di tre mesi dalla sua conoscenza. Nel caso di specie, dagli atti non risulta alcun reclamo formale inoltrato dall'istante nei confronti dell'operatore entro tale termine, né è stata fornita prova della tempestiva comunicazione delle contestazioni mediante i canali previsti dal contratto di fornitura. L'operatore ha evidenziato che l'istante non ha mai segnalato guasti o malfunzionamenti prima dell'attivazione della procedura conciliativa e che non risultano richieste di assistenza né presso il servizio clienti né presso i centri autorizzati. Per quanto concerne la garanzia legale, gli artt. 128 e ss. del D. Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) stabiliscono che tale disciplina si applica esclusivamente ai consumatori, ossia a persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale. Nel caso in esame, il terminale è stato acquistato nell'ambito di un'attività aziendale, come risulta dalla documentazione contrattuale e dalla fatturazione intestata a



un'impresa. Di conseguenza, la garanzia legale di conformità prevista dal Codice del Consumo non è applicabile, in quanto essa tutela esclusivamente chi acquista beni per uso personale e non per finalità professionali o commerciali. A tale proposito, è utile ricordare che l'istante avrebbe potuto attivare una garanzia convenzionale o una polizza assicurativa opzionale (es. KASKO) per tutelarsi da eventuali guasti o difetti del dispositivo, ma non ha aderito a tali servizi al momento dell'acquisto. L'operatore ha documentato che il contratto prevedeva la possibilità di attivare forme di assistenza aggiuntiva, ma l'istante non ha scelto di avvalersene. Dall'analisi della documentazione contrattuale e delle fatture è emerso che gli addebiti effettuati risultano conformi alle condizioni economiche pattuite tra le parti e l'operatore ha fornito evidenza della corretta applicazione delle tariffe previste contrattualmente, senza riscontrare anomalie di fatturazione. Il contratto sottoscritto tra le parti costituisce la fonte primaria dei rispettivi diritti e obblighi, prevalendo su qualsiasi altra comunicazione o aspettativa non supportata da un accordo formale. Non risulta che l'istante abbia formulato specifiche richieste in merito alle caratteristiche del terminale, comprese eventuali preferenze cromatiche, e in ogni caso la mera divergenza di colore non costituisce un vizio idoneo a giustificare un indennizzo. Inoltre, la documentazione prodotta dall'istante a supporto delle proprie contestazioni è costituita unicamente da screenshot di conversazioni non riconducibili ai canali ufficiali dell'operatore. Tali elementi non possono essere considerati prova valida o prevalente rispetto alla documentazione contrattuale e alle evidenze fornite dall'operatore. Alla luce di quanto esposto, si ritiene che la richiesta di indennizzo/rimborso avanzata dall'istante sia priva di fondamento sia in fatto che in diritto e debba essere conseguentemente rigettata.

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. di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.
2. il rigetto integrale dell'istanza presentata da N.L.D., nei confronti della società WindTre.

3. 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.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 Co.re.com.

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

Reggio Calabria, 4 marzo 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato  
digitalmente da  
**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio  
Scarpino  
C = IT