



Regione Umbria
Assemblea legislativa



Massimario del Co.Re.Com. Umbria

2024/2025

SETTEMBRE 2026

**Massimario dei provvedimenti di
definizione delle controversie fra utenti
e operatori di comunicazioni
elettroniche del Co.Re.Com. Umbria**

Anni 2024/2025

A cura del **Co.Re.Com. Umbria**

Pubblicazione a cura di
© Assemblea Legislativa della Regione Umbria

Progetto grafico e impaginazione
Mauro Gambuli
Sezione Comunicazione, Servizio Risorse e Sistema informativo

Stampa
Centro Stampa Xerox – XGS, presso Assemblea legislativa dell'Umbria

Settembre 2026

Indice

Indice5

Premessa.....7

Massime 2024.....9

Massime 2025 20

Premessa

Questo massimario raccoglie e sistematizza le decisioni prese dal Corecom Umbria, in merito ai conflitti tra utenti e operatori di telefonia. Rappresenta una vera e propria guida pratica, offrendo un quadro chiaro e aggiornato dei diritti e dei doveri di entrambe le parti in causa.

In un settore in costante evoluzione e spesso caratterizzato da una complessa normativa, il massimario si pone come uno strumento di orientamento. L'obiettivo principale è fornire un punto di riferimento solido, basato su decisioni concrete, che possa essere consultato da professionisti del settore, come avvocati, commercialisti e associazioni di consumatori, ma anche dal singolo utente che si trova ad affrontare un problema con il proprio operatore.

Dall'analisi delle diverse pronunce, emergono una serie di principi cardine che regolano il rapporto tra utente e operatore. Il massimario evidenzia in modo ricorrente l'importanza dell'onere della prova, chiarendo a chi spetta dimostrare la correttezza del proprio operato in determinate circostanze (es. l'operatore deve provare la legittimità di un addebito, l'utente deve dimostrare di aver inviato un reclamo). Allo stesso tempo, fornisce precise indicazioni su quando e come un utente ha diritto a indennizzi e rimborsi, evidenziando i criteri per il calcolo e le condizioni per l'ottenimento, come la tempestiva segnalazione del disservizio.

Infine, l'importanza di questa raccolta va oltre la semplice risoluzione delle singole controversie. Offrendo infatti un quadro di riferimento chiaro e coerente, il massimario contribuisce a creare maggiore trasparenza e prevedibilità nel rapporto tra utenti e operatori. Sapere in anticipo quali principi verranno applicati in caso di lite rafforza la fiducia nel sistema, incoraggia un comportamento più corretto da entrambe le parti e, in ultima analisi, consolida un quadro di tutela efficace per il cittadino.

Massime 2024

Delibera 1/2024

Attivazione servizi non richiesti - disconoscimento firma

In caso di controversia relativa ad attivazione di sim non richiesta e contestuali addebiti, e in assenza di prova dell'operatore sull'effettiva fruizione dei servizi, si configura il diritto al rimborso limitatamente ai sei mesi antecedenti il reclamo (termine di conservazione dei dati di traffico). La tardiva segnalazione del disservizio comporta l'esclusione del diritto all'indennizzo.

(art. 123 d.lgs. 196/2003, determina Corecom Lazio n. GU14/257390/2020/23).

Il Corecom è incompetente a decidere in materia di disconoscimento di firma su un contratto di telefonia, essendo tale competenza riservata all'Autorità Giudiziaria ordinaria (Corte di Cassazione n. 935/2004).

Delibera 5/2024

Mancata segnalazione anomalia di fatturazione - onere di diligenza dell'utente

L'utente che, per un prolungato periodo, usufruisce di un servizio di telefonia

senza ricevere fatturazione e omette di segnalare tale circostanza all'operatore, è tenuto al pagamento dei corrispettivi per il servizio effettivamente fruito. La mancata segnalazione del disservizio da parte dell'utente, che avrebbe potuto rilevarlo con ordinaria diligenza, preclude il diritto all'indennizzo. (Agcom delibere nn. 44/11/CIR, 86/12/CIR)

Delibere 6 e 7/2024

Disservizio e mancata difesa dell'operatore - rigetto richiesta di rimborso generica e non documentata.

In caso di accertato e prolungato disservizio (impossibilità di inviare SMS e accedere ad internet) non contestato dall'operatore, il quale non produce difese nel procedimento, sussiste il diritto dell'utente ad un indennizzo per la mancata erogazione dei servizi.

Il rimborso delle somme asseritamente pagate durante il disservizio non è dovuto in assenza di una specifica indicazione degli importi e di idonea documentazione probatoria (Agcom delibera n. 73/19).

Delibera 8/2024

Ritardo nell'attivazione del servizio: operatore tenuto all'indennizzo in assenza di giustificazioni.

In caso di mancata attivazione del servizio di linea fissa e internet entro il termine contrattualmente previsto, e in assenza di prova da parte dell'operatore che l'inadempimento sia dipeso da causa a sé non imputabile, sussiste il diritto dell'utente ad un indennizzo per il ritardo nell'attivazione (Corte di Cassazione nn. 826/2015, 15659/2011, 13685/2019)

Delibera 9/2024

Mancato trasloco linea: esclusa responsabilità operatore per tempestiva comunicazione impossibilità.

L'operatore non è ritenuto responsabile per il mancato trasloco della linea se, entro il termine previsto dalle proprie condizioni contrattuali, comunica all'utente l'impossibilità di completare la procedura. In tal caso, l'unico obbligo dell'operatore è la tempestiva comunicazione dell'impedimento (Agcom delibere nn. 28/19, 26/18).

Delibera 10/2024

Mancata segnalazione disservizio: assenza di responsabilità dell'operatore - Istanza generica e scarsa documentazione: rigetto della richiesta.

La responsabilità dell'operatore per un disservizio non può essere accertata qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo al gestore prima di rivolgersi all'Autorità, in quanto l'operatore può intervenire solo se informato del problema (Agcom delibere nn. 100/12, 113/12).

L'istanza dell'utente non può essere accolta qualora sia formulata in maniera generica e sia supportata da documentazione insufficiente a ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa e a valutare la fondatezza delle richieste (Agcom delibera n. 161/16).

Delibera 11/2024

Disservizio parziale: indennizzo e rimborso limitati al periodo segnalato

In caso di prolungato disservizio parziale (sola fonia), l'indennizzo e il rimborso dei canoni sono dovuti limitatamente al periodo in cui il disservizio è stato segnalato e perdura, tenendo conto dell'eventuale concorso di colpa dell'utente che non ha effettuato ulteriori segnalazioni dopo una prima comunicazione di risoluzione del guasto da parte dell'operatore (Agcom delibera n. 81/19).

Delibera 14/2024

Inserimento in Pagine Gialle: incompetenza del Corecom

Le controversie relative all'inserimento di dati (inclusi numeri di telefono e informazioni aziendali) negli elenchi pubblici online come Pagine Gialle, avendo finalità pubblicitaria, esulano dalla competenza per materia del Corecom (Corecom Umbria delibera n. 51/2017; Corecom Toscana delibera n. 26/2011; Agcom delibera n. 111/12)

Delibera 15/2024

Contestazioni su fatture precedenti accordo conciliativo: inammissibilità per *ne bis in idem*

Non possono essere trattate le contestazioni relative a fatture antecedenti la data di un precedente accordo conciliativo tra le stesse parti e per la medesima numerazione, in applicazione del principio del *ne bis in idem* (Agcom delibera n. 194/23/CONS, art 6 comma 4).

Delibera 16/2024

Indebito addebito CPS e rimborso soggetto a prescrizione decennale

In assenza di prova della sottoscrizione o della fruizione di un servizio di Carrier Preselection (CPS), gli importi addebitati dall'operatore risultano indebiti, con conseguente diritto dell'utente al rimborso delle somme versate nei limiti della prescrizione decennale antecedente la data del reclamo (Corte di Cassazione n. 28436/2019; Agcom delibera n. 81/19).

Delibera 17/2024

Assenza di segnalazione del disservizio preclude l'indennizzo per malfunzionamento

Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata fruizione del servizio dati qualora l'utente non abbia provveduto a segnalare specificamente all'operatore le interruzioni o i malfunzionamenti riscontrati, impedendo così al gestore di intervenire per la risoluzione del problema (Agcom delibere nn. 9/19,

180/18, Agcom determina n. 133/18/DTC).

Delibera 33/2024

Indennizzo non dovuto per mancata attivazione a causa della mancata collaborazione e disinteresse dell'utente

Non può essere accolta la domanda di indennizzo per la mancata attivazione di un servizio di linea fissa qualora l'operatore dimostri che il ritardo o la mancata attivazione siano stati causati dall'irreperibilità e dalla mancata collaborazione dell'utente nell'espletamento di attività a suo carico necessarie per l'attivazione (Corte di Cassazione n. 24406/2011; Corecom Umbria delibera n. 61/2021).

Delibera 34/2024

Legittimità addebito rate modem acquistato e costi cessazione

Le rate residue di un modem acquistato con un contratto che prevede il pagamento rateale sono legittimamente addebitate all'utente, così come i costi di cessazione del servizio nei limiti stabiliti dalla delibera Agcom n. 487/18/CONS (Corecom Toscana delibera n. 142/2023).

Delibera 41/2024

Rinuncia tacita al riscontro del reclamo per adizione anticipata della conciliazione

Non è dovuto indennizzo per mancato riscontro al reclamo qualora l'utente, prima della scadenza del termine per la risposta, adisca la procedura di conciliazione, manifestando una tacita rinuncia all'attesa del riscontro formale, avendo scelto la sede conciliativa come luogo di risoluzione della controversia (Corecom Lazio delibera n. 33/11).

Delibera 42/2024

Risposta al reclamo - onere di motivazione congrua ed esaustiva

L'utente ha diritto a un indennizzo per mancata risposta o risposta non adeguatamente motivata ai reclami, qualora l'operatore non abbia osservato le modalità previste dalla normativa sia sotto il profilo delle verifiche effettuate sia della motivazione del rigetto, calcolato a decorrere dalla data di scadenza del termine per la risposta e fino alla prima occasione di confronto tra le parti (udienza di conciliazione) (Agcom delibera n. 7/19).

Delibera 48/2024Modifiche unilaterali del contratto e diritto di recesso

Le modifiche delle condizioni contrattuali da parte di un fornitore di servizi di comunicazione elettronica sono legittime se comunicate all'utente finale con un preavviso non inferiore a trenta giorni e se è stata offerta la possibilità di recedere dal contratto senza penali o costi di disattivazione entro sessanta giorni dalla comunicazione stessa. La comunicazione deve essere chiara, comprensibile e su supporto durevole. Se l'operatore rispetta tali requisiti previsti dall'articolo 98-septiesdecies, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, la domanda dell'utente che contesti gli aumenti di fatturazione non può essere accolta, poiché l'onere di esercitare il diritto di recesso spetta all'utente in presenza di una comunicazione corretta (Agcom delibera n. 114/11).

Delibera 49/2024Irricevibilità della documentazione tardiva in procedura - sospensione del servizio per morosità.

La documentazione depositata oltre i termini procedurali stabiliti dal Regolamento (45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento più 20 giorni per le memorie di replica) è irricevibile, in quanto il rispetto di tali scadenze è previsto a pena di irricevibilità per garantire la corretta e

tempestiva gestione del procedimento (Agcom determina n. 115/20/DTC, Corecom Umbria delibera n. 22/2021).

La sospensione del servizio per morosità è legittima e non passibile di censure se l'operatore ha fornito un congruo e provato preavviso all'utente in merito al mancato pagamento e alla conseguente interruzione del servizio, poiché tale preavviso è una condizione necessaria e sufficiente prevista dalle normative per la regolarità della sospensione (Agcom delibera n. 128/12/CIR).

Delibera 57/2024

Inammissibilità delle contestazioni già definite e tardività delle repliche - legittimità degli addebiti per servizi tecnici automatici.

Le contestazioni già definite in un precedente procedimento di conciliazione non sono ammissibili, garantendo la certezza degli accordi raggiunti (Agcom delibera n. 194/23/CONS, art 6 comma 4)

Allo stesso modo, le memorie di replica depositate oltre i termini procedurali stabiliti dal Regolamento sono irricevibili, poiché il rispetto delle scadenze è essenziale per la corretta e tempestiva gestione del procedimento (Agcom delibere nn. 163/20, 215/20, 295/20).

Gli addebiti per servizi tecnici automatici, come quelli relativi agli aggiornamenti di sicurezza di account Google, sono da ritenersi legittimi e non rientrano nel bundle di servizi promozionali (es. SMS inclusi), anche se possono causare il blocco del servizio per esaurimento del credito. In tali casi, un eventuale rimborso o accredito da parte dell'operatore, sebbene non dovuto, è da intendersi come una cortesia commerciale ("customer care") (Corecom Veneto delibera n. 70/2023).

Delibera 58/2024

Rigetto per legittimità degli addebiti di recesso anticipato - canoni pre-

cessazione.

Gli addebiti per rate residue di prodotti (es. modem) in caso di recesso anticipato e per i costi di disattivazione del servizio sono legittimi se previsti dal contratto e dalle condizioni generali accettate dall'utente. Tali costi non sono contestabili se l'operatore dimostra la loro conformità agli accordi sottoscritti e alle normative di settore (Corecom Umbria delibera 1/2021).

Analogamente, i canoni relativi a periodi antecedenti la decorrenza effettiva del recesso sono dovuti, poiché la cessazione del servizio si perfeziona solo dopo il periodo di preavviso previsto dalla normativa e non dalla data di invio della richiesta da parte dell'utente (Corecom Umbria delibera 81/2020).

Determina 1/2024Onere della prova dell'operatore in caso di disservizio e valore probatorio del retrocartellino guasti

In materia di disservizi nelle comunicazioni elettroniche, l'onere della prova dell'avvenuto adempimento o della tempestiva risoluzione del guasto ricade sull'operatore (debitore della prestazione). La mera produzione del proprio "retrocartellino guasti" o di schermate del sistema gestionale non è sufficiente a dimostrare la corretta erogazione del servizio o la risoluzione della problematica, trattandosi di documentazione di parte non corroborata da altri elementi. In difetto di tale prova, all'utente spetta l'indennizzo per malfunzionamento del servizio (ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi) e lo storno/rimborso degli addebiti relativi al periodo di disservizio (Tar Lazio, sez. III, sent. 5201/2021, Tar Lazio, sez. IV, sent. 16517/2023, Corecom Sardegna delibera n. 38/2021).

Determina 2/2024Cessazione della numerazione per inattività

La cessazione di una numerazione prepagata per inattività prolungata (almeno

24 mesi) è legittima se l'operatore adempie agli obblighi di preavviso (almeno 30 giorni) e alla possibilità di riattivazione semplice e senza oneri aggiuntivi, come previsto dalla delibera Agcom n. 8/15/CIR. Se tali condizioni sono rispettate e l'utente non prova di essersi attivato invano per la riattivazione, non è dovuto alcun indennizzo per la perdita della numerazione, ma solo il rimborso dell'eventuale credito residuo.

Determina 3/2024

Onere di segnalazione del disservizio in capo all'utente e obbligo dell'operatore di comunicare il codice di migrazione.

L'utente ha l'onere di segnalare tempestivamente all'operatore qualsiasi disservizio o malfunzionamento della linea; in assenza di tale prova di reclamo, l'operatore non può essere ritenuto responsabile per il presunto guasto (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 104/18/DTC). Di conseguenza, non sono riconosciuti indennizzi per malfunzionamento del servizio se non è stata dimostrata la preventiva segnalazione.

L'operatore è obbligato a comunicare il codice di migrazione entro il termine massimo di 30 giorni dalla richiesta di recesso/migrazione dell'utente (art. 1, comma 3 del D.L. n. 7/2007, conv. L. n. 40/2007). La mancata o tardiva comunicazione del codice di migrazione comporta l'obbligo per l'operatore di stornare o rimborsare tutti gli addebiti successivi alla data in cui il codice avrebbe dovuto essere fornito.

Determina 4/2024

Disattivazione della numerazione: onere della prova e indennizzabilità per la perdita della numerazione.

In caso di disattivazione della numerazione che comporti la perdita del numero, spetta all'operatore l'onere di dimostrare che la cessazione della linea non sia avvenuta o che il servizio sia stato regolarmente fornito. Qualora

l'operatore non fornisca tale prova, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo, quantificato secondo quanto previsto dall'articolo 10 del Regolamento indennizzi e al rimborso del credito residuo, limitato all'importo effettivamente acquistato, come sancito dalla Legge n. 40/2007 (Corte di Cassazione n. 3996/2020)

Determina 5/2024

Reclamo per disservizio: responsabilità dell'operatore decorrente dalla data di notifica del reclamo inoltrato direttamente a lui.

L'operatore non è responsabile per i disservizi verificatisi prima che gli venga correttamente notificato un reclamo. La responsabilità, pertanto, non può decorrere da una data antecedente a quella in cui l'operatore è stato posto in condizione di venire a conoscenza del malfunzionamento.

L'inoltro di reclami a soggetti terzi, quali ad esempio un agente commerciale, non costituisce un atto valido a produrre effetti nei confronti dell'operatore, poiché le condizioni generali di contratto prevedono che le segnalazioni debbano essere indirizzate all'operatore medesimo (Corecom Lazio delibera n. 172/2022).

Determina 6/2024

Ritardo nel trasloco dell'utenza: onere probatorio dell'operatore e indennizzabilità del disservizio.

In caso di ritardo nel trasloco di un'utenza, spetta all'operatore, quale debitore della prestazione, provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento nei termini previsti o dalla sopravvenuta impossibilità della prestazione per causa a lui non imputabile (Corte di Cassazione n. 3996/2020) .

Tale onere probatorio, sancito dall'articolo 1218 del Codice Civile, non può considerarsi assolto con la mera assenza di ulteriori contestazioni da parte

dell'utente, se il disservizio è attestato da elementi in atti, come ad esempio un reclamo o un report tecnico.

Massime 2025

Delibera 1/2025

Legittimità della fatturazione in caso di attivazione di nuova linea senza migrazione.

La fatturazione da parte del precedente operatore, successiva all'attivazione di una nuova linea con un operatore diverso, è da ritenersi legittima qualora l'utente abbia optato per l'attivazione di una nuova numerazione anziché per la migrazione del numero. In tale ipotesi, infatti, il rapporto contrattuale con il gestore originario non si estingue automaticamente e il precedente operatore conserva il diritto di fatturare i servizi erogati fino alla ricezione di una esplicita e valida richiesta di cessazione (Corecom Calabria delibera n. 5/2022).

Delibera 2/2025

Interruzione dei servizi: onere probatorio dell'operatore e rigetto dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo per presentazione anticipata dell'istanza di conciliazione.

In caso di interruzione del servizio, l'onere di provare la regolare erogazione dello stesso ricade sull'operatore, il quale è tenuto a garantire la continuità del servizio, salvo che per ragioni di manutenzione o riparazione (Agcom delibera n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4). La mera dichiarazione di risoluzione del guasto non è sufficiente a soddisfare tale onere, richiedendosi idonea documentazione probatoria. Qualora l'operatore non adempia a tale onere, all'utente spetta l'indennizzo per interruzione del servizio, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi (Agcom delibera 3/2010) .

Non è riconoscibile l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo se l'utente ha avviato il procedimento di conciliazione mediante formulario UG prima della scadenza del termine di 30 giorni previsto per la risposta. In tale ipotesi, la presentazione anticipata del formulario è considerata una rinuncia al riscontro da parte dell'utente (Agcom delibera n. 212/2018).

Delibera 3/2025

Risarcimento del danno - onere del reclamo.

Le richieste di risarcimento del danno non rientrano nella competenza dell'AGCOM/Corecom, che può invece disporre rimborsi e indennizzi nei casi previsti dal contratto o dalle delibere (art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento).

Non è dovuto l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo se questo è stato inviato da un soggetto terzo privo di delega o procura, e l'operatore ha richiesto l'integrazione di tale documentazione, che non è stata fornita. Il gestore ha il diritto, in base alle proprie condizioni contrattuali, di riscontrare solo i reclami provenienti direttamente dal cliente o da un suo delegato formalmente autorizzato (Corecom Toscana delibera n. 159/2023).

Delibera 14/2025

Istanza generica

Non può essere accolta la richiesta di indennizzo qualora la descrizione del

disservizio risulti generica, priva di elementi idonei a circostanziarne la frequenza, la durata e le specifiche tecniche del malfunzionamento. L'onere di fornire una descrizione dettagliata e circostanziata è a carico del reclamante, e la mancanza di un corredo probatorio adeguato impedisce di valutare una responsabilità a carico del gestore (Agcom delibera n. 139/19).

Delibera 16/2025

Malfunzionamento: onere di segnalazione del disservizio - istanza generica

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento non può essere accolta se l'utente non fornisce la prova di aver tempestivamente segnalato il disservizio all'operatore. Il gestore, infatti, non è a conoscenza del problema se non riceve un reclamo, e il suo intervento è doveroso solo a seguito di una specifica segnalazione. Sebbene l'onere della prova della risoluzione ricada sull'operatore, spetta all'utente dimostrare di aver adempiuto al proprio dovere di segnalazione (Agcom delibera n. 86/2018 e Agcom delibera n. 9/2019).

La richiesta di storno degli addebiti non può essere accolta quando è formulata in modo generico. L'utente ha l'onere di specificare con precisione sia il quantum (l'importo esatto che intende contestare) sia l'arco temporale in cui si sono verificati gli addebiti illegittimi. La mancanza di tali elementi probatori e circostanziati impedisce di valutare la fondatezza delle doglianze e di ricostruire in modo preciso la controversia (Agcom delibera n. 161/2016).

Delibera 18/2025

Mancata collaborazione dell'utente e concorso colposo del creditore

Il principio di buona fede e correttezza, impone a ciascuna parte un generale obbligo di solidarietà in base al quale ogni contraente ha il dovere di agire per preservare gli interessi dell'altra parte, anche al di là degli specifici obblighi contrattuali. L'applicazione di tale principio, che si basa sulla reciprocità, impone all'utente di mettere il gestore nelle condizioni necessarie per poter

risolvere il problema lamentato, evitando di porre in essere comportamenti o decisioni che impediscano o ostacolino l'intervento tecnico (Corte di Cassazione n. 18947/2005).

Il comportamento dell'istante, che rifiuta di effettuare le verifiche tecniche o di rendersi disponibile a tentativi di risoluzione a distanza proposti dal gestore, integra un concorso colposo del creditore (art. 1227 c.c.). Tale condotta, non essendo conforme alla diligenza ordinaria richiesta per la mitigazione del danno, non solo pregiudica la possibilità di risoluzione del problema, ma giustifica il rigetto della domanda, in quanto l'utente ha concorso nella causazione del danno o non ha agito per evitarlo, venendo meno all'obbligo di agire in modo da preservare anche l'interesse della controparte contrattuale (Corte di Cassazione, n. 11240/2025, Agcom delibera n. 32/22; Agcom delibera n. 127/18)

Delibera 19/2025

Onere della prova dell'attivazione del servizio

In una controversia relativa all'attivazione di un servizio, spetta al gestore telefonico l'onere di provare l'esatto adempimento della propria obbligazione, ovvero la corretta e tempestiva attivazione della linea. L'utente, dal canto suo, deve solo allegare la circostanza del mancato o inesatto adempimento. Di conseguenza, se l'operatore non fornisce prove documentali dell'avvenuta attivazione del servizio, si presume l'inadempimento, e l'utente ha diritto al rimborso delle somme già corrisposte in relazione a un contratto non eseguito (Corte di Cassazione nn. 3996/2020, 13685/2019, 826/2015, 15659/2011).

Delibera 23/2025

Conformità contrattuale

In una controversia relativa ad addebiti in fattura, il ricorso dell'utente è respinto qualora l'operatore riesca a dimostrare, tramite la documentazione

contrattuale e le fatture depositate, la piena conformità degli addebiti contestati (canone, recupero bonus, costi dei servizi aggiuntivi e del router) alle condizioni economiche pattuite al momento della sottoscrizione dell'offerta (Corecom Umbria delibera n. 19/2021).

Delibera 25/2025

Promesse precontrattuali - onere di segnalazione del disservizio da parte dell'utente

Le asserite dichiarazioni negoziali relative all'attivazione di servizi accessori (quali centralino professionale e funzionalità di trasferimento chiamata avanzate), formulate dall'agente commerciale in fase di trattativa, sono prive di efficacia vincolante nei confronti dell'Operatore qualora le stesse non trovino formale riscontro nella proposta contrattuale sottoscritta dall'utente.

Ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento o interruzione del servizio, l'allegazione del disservizio, non è sufficiente, gravando sull'utente l'onere di provare l'avvenuto e tempestivo inoltro di un reclamo o di una specifica segnalazione di guasto al gestore. In assenza di tale adempimento, viene meno la condizione necessaria affinché l'operatore possa assumere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione, precludendo il diritto all'indennizzo (Agcom, delibere nn. 100/2012 e 113/2012, 104/18).

Delibera 26/2025

Inammissibilità per fatturazione futura e - legittimità della fattura cartacea

Non può essere accolto il ricorso dell'utente che chieda lo storno di addebiti relativi a fatture non ancora emesse, per carenza di attuale interesse ad agire; analogamente, non è ammissibile la richiesta di storno dei costi di spedizione per l'invio della fattura in formato cartaceo, qualora il contratto preveda in maniera fungibile l'invio sia elettronico che tramite posta ordinaria, legittimando l'operatore a scegliere indifferentemente l'una o l'altra modalità.

Delibera 32/2025Inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno - indennizzo per malfunzionamento

E' inammissibile la richiesta di risarcimento del danno in in quanto tale valutazione esula dalla competenza del Comitato (Agcom, delibere nn. 27/2020, 26/2021, 39/2022).

Spetta all'istante l'indennizzo per malfunzionamento qualora si verifichi il superamento dei termini massimi di riparazione stabiliti dalle condizioni contrattuali e l'operatore non riesca a dimostrare che i ritardi siano riconducibili a cause a lui non imputabili, con conseguente applicazione degli indennizzi previsti (Agcom, delibere nn 1/2010, 50/2018, 178/2020).

Delibera 33/2025Malfunzionamento: onere di segnalazione del disservizio

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento non può essere accolta se l'utente non fornisce la prova di aver tempestivamente segnalato il disservizio all'operatore. Il gestore, infatti, non è a conoscenza del problema se non riceve un reclamo, e il suo intervento è doveroso solo a seguito di una specifica segnalazione. Sebbene l'onere della prova della risoluzione ricada sull'operatore, spetta all'utente dimostrare di aver adempiuto al proprio dovere di segnalazione (Agcom, delibere nn. 100/2012, 113/2012, 9/2019).

Determina 1/2025Onere della prova in caso di interruzione del servizio

La domanda di indennizzo per interruzione del servizio di telefonia e dati non può essere respinta se l'operatore non riesce a provare l'esatto adempimento della propria prestazione, come previsto dall'articolo 1218 c.c. Quando l'utente lamenta l'interruzione del servizio, spetta al gestore l'onere di dimostrare la

regolare fornitura dello stesso o di fornire elementi che lo esonerino dalla responsabilità. La mancata prova del corretto funzionamento della linea comporta il riconoscimento del diritto dell'utente a ricevere un indennizzo per i giorni di disservizio e a ottenere lo storno degli addebiti relativi a quel periodo (Corte di Cassazione nn. 3996/2020, 13685/2019, 826/2015, 15659/2011).

Determina 2/2025Diritto all'indennizzo per sospensione amministrativa illegittima

La domanda dell'utente può essere accolta quando è pacifica tra le parti la sussistenza di un disservizio dovuto alla sospensione o cessazione amministrativa della linea senza i dovuti presupposti. In tal caso, l'utente ha diritto a un indennizzo, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi, calcolato in base al numero di giorni di sospensione e ai servizi interessati (voce e dati).

