

DELIBERA 011/2025/CRL/UD del 01/08/2025
M. Dxxx Txxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/714263/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/08//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 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;

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 in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di M. Dxxx Txxx del 07/11/2024 acquisita con protocollo n. 0294395 del 07/11/2024; VISTI

gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 17 ottobre 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/70xx81/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 04 novembre 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 07 novembre 2024, richiesta di definizione GU14/71xx63/2024 con la quale ha descritto quanto segue: “...In data 25/07/2023 sottoscrivevo mediante firma digitale la proposta contrattuale n. 160030603xxxx relativa al Codice Cliente P113063xxxx al fine di usufruire dell'offerta Super Fibra Professional. Veniva addebitato sul conto corrente tuttavia la prima bolletta che faceva riferimento al periodo 18/05/2023 al 31/05/2023 in quanto da portale risulta la data di attivazione dal 20/05/2023 oltre il servizio di attivazione del Modem. Il Codice cliente in questione ovvero P113063xxxx prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23 numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23. Il Sottoscritto ha attiva una sola linea telefonica all'interno del luogo dove risiede e dove è stata attivata l'offerta come risulta dal portale wind con cui si accede con il Codice Cliente relativo all'unica Linea Telefonica attiva nella residenza per la quale ha attivato il servizio wind. Premesso che l'offerta Superfibra è stata attivata soltanto in data 14/10/2023 ovvero al momento del cambio del Modem avvenuto in data 14/10/2023 in quanto prima vi era un Abbonamento internet ADSL dal 17/07/19 (come risulta dalle bollette relative al contratto numero 160491960xxxx) il quadruplice addebito che risulta in bolletta per ben quattro numeri di telefono risulta del tutto illegittimo ed illecito in quanto l'utente Mauro Di Tommaso usufruisce soltanto di una linea telefonica e di un solo Modem. Nessuna offerta superFibra è stata attivata con tali numeri nel Maggio 2023 ed infatti nell'appartamento sito in Via xxxxxxxxxxxx 7 era presente solo il Modem per Adsl. Premesso che il Sottoscritto dopo la stipula del primo contratto P113063xxxx che prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23 numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23, anche se la stipula ovvero la firma apposta sulla proposta contrattuale è avvenuta in data soltanto in data 25/07/2023 (segue in allegati spiegazione fatti)”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “l'integrale rimborso delle somme illecitamente prelevate dal Conto corrente per quanto concerne il contratto codice cliente P113063xxxx pari all'ammontare di € 1018,28 o altra somma risultante dai conteggi delle fatture contestate”; b) “l'integrale rimborso delle somme illecitamente prelevate dal Conto Corrente per quanto concerne il contratto codice cliente P113063xxxx per il numero di telefono 068901xxxx non attivo dal 14/10/2023 pari all'ammontare di € 206,91 o altra

somma risultante dai conteggi delle fatture contestate.”. L'istante ha quantificato il totale del rimborso in €.1.225,19. Inoltre, la ricorrente ha dichiarato nella memoria di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) quanto segue: “... Con istanza di Definizione avente protocollo GU14/71xx63/2024, depositata innanzi al Corecom Lazio, l'istante Mauro Di Tommaso, in seguito all' esito negativo della procedura di Conciliazione di in data 4/11/2024, attivava la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii nei confronti di Wind Tre s.p.a. contestando, differentemente da quanto scritto nella memoria difensiva depositata da controparte convenuta in data 23 Dicembre 2024, in modo preciso e corretto l'indebitamento arricchimento di Wind s.p.a. per servizi quali le utenze telefoniche dei numeri 068901xxxx, 068983xxxx, 068983xxxx ben specificati e menzionati nella descrizione dei fatti di cui all'istanza di definizione, di cui il Signor Mauro Di Tommaso non poteva usufruire avendo in casa una sola linea telefonica, nonché per la mancata attivazione del servizio di Super Fibra avvenuta soltanto in data 14 Ottobre 2023 e non dalla data della firma dei due contratti. La contestazione effettuata da parte di Mauro Di Tommaso è stata molto precisa e si riportano onde contestare quanto asserito da controparte la descrizione dei fatti di cui al formulario presentato nell'istanza di definizione “In data 25/07/2023 sottoscrivevo mediante firma digitale la proposta contrattuale n. 160030603xxxx relativa al Codice Cliente P113063xxxx al fine di usufruire dell'offerta Super Fibra Professional. Veniva addebitato sul conto corrente tuttavia la prima bolletta che faceva riferimento al periodo 18/05/2023 al 31/05/2023 in quanto da portale risulta la data di attivazione dal 20/05/2023 oltre il servizio di attivazione del Modem. Il Codice cliente in questione ovvero P113063xxxx prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23 numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23. Il Sottoscritto ha attiva una sola linea telefonica all'interno del luogo dove risiede e dove è stata attivata l'offerta come risulta dal portale Wind con cui si accede con il Codice Cliente relativo all'unica Linea Telefonica attiva nella residenza per la quale ha attivato il servizio Wind. Premesso che l'offerta Superfibra è stata attivata soltanto in data 14/10/2023 ovvero al momento del cambio del Modem avvenuto in data 14/10/2023 in quanto prima vi era un Abbonamento internet ADSL dal 17/07/19 (come risulta dalle bollette relative al contratto numero 160491960xxxx) il quadruplice addebito che risulta in bolletta per ben quattro numeri di telefono risulta del tutto illegittimo ed illecito in quanto l'utente Mauro Di Tommaso usufruisce soltanto di una linea telefonica e di un solo Modem. Nessuna offerta superFibra è stata attivata con tali numeri nel Maggio 2023 ed infatti nell'appartamento sito in Via xxxxxxxxxxxx 7 era presente solo il Modem per Adsl. Premesso che il Sottoscritto dopo la stipula del primo contratto P113063xxxx che prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23 numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23, anche se la stipula ovvero la firma apposta sulla proposta contrattuale è avvenuta in data soltanto in data 25/07/2023. Tuttavia qui di seguito si specifica meglio quanto già riportato in descrizione dei fatti nel formulario In data 25/07/2023 Il Signor M. Dxxx Txxx sottoscriveva mediante firma digitale la proposta contrattuale n. 160030603xxxx relativa al Codice Cliente P113063xxxx al fine di usufruire dell'offerta Super Fibra Professional. (Doc.1) Veniva addebitato sul conto corrente tuttavia la prima bolletta che faceva riferimento al periodo 18/05/2023 al 31/05/2023 in quanto da portale risulta la data di attivazione dal 20/05/2023 oltre il servizio di attivazione del Modem. Il Codice cliente in questione ovvero P113063xxxx prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23

numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23 Il Signor M. Dxxx Txxx ha attiva una sola linea telefonica all'interno del luogo dove risiede e dove è stata attivata l'offerta come risulta dal portale Wind con cui si accede con il Codice

Cliente relativo all'unica Linea Telefonica attiva nella residenza per la quale ha attivato il servizio Wind. Premesso che l'offerta Superfibra è stata attivata soltanto in data 14/10/2023 ovvero al momento del cambio del Modem avvenuto in data 14/10/2023 in quanto prima vi era un Abbonamento internet ADSL dal 17/07/19 (come risulta dalle bollette relative al contratto numero 160491960xxxx) il quadruplice addebito che risulta in bolletta per ben quattro numeri di telefono risulta del tutto illegittimo ed illecito in quanto l'utente Mauro Di Tommaso usufruisce soltanto di una linea telefonica e di un solo Modem. Nessuna offerta superFibra è stata attivata con tali numeri nel Maggio 2023 ed infatti nell'appartamento sito in Via xxxxxxxxxxxx 7 era presente solo il Modem per Adsl. Premesso che il Signor M. Dxxx Txxx dopo la stipula del primo contratto P113063xxxx che prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23 numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23, anche se la stipula ovvero la firma apposta sulla proposta contrattuale è avvenuta in data soltanto in data 25/07/2023 non in Maggio è tornato nel negozio di Via xxxxxxxx 125 per richiedere informazioni relativamente alla Superfibra e gli hanno inviato una nuova proposta contrattuale n. 160491960xxxx firmata dal Signor M. Dxxx Txxx in data 22/09/2023. Premesso che al riguardo, tuttavia, non è stata fornita alcuna informazione relativa al recesso obbligatorio che avrebbe dovuto fare circa i numeri di telefono non attivi relativi al Contratto n. 1600306036xxxx codice cliente P113063xxxx per la precedente offerta Superfibra Professional né al fatto che avrebbe dovuto richiedere anche il recesso del numero di telefono 068901xxxx relativo al nuovo contratto n. 160491960xxxx per il quale vi era il cambio di un ulteriore numero. Di fatto e questo è ciò che importa al Signor Mauro Di Tommaso Consumatore Utente il Signor Di Tommaso Mauro si vede addebitare sul suo conto corrente due bollette per tre numeri di telefono che non utilizza e per un servizio Superfibra che non ha utilizzato in passato. Per quanto concerne il Contratto relativo al Codice Utente cliente in questione ovvero P113063xxxx che prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23 numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23 firmato in data 25/07/2023 l'importo preso dal Conto corrente ammonta ad € 918,85 per un servizio di cui NON SI E' MAI USUFRUITO, in quanto la Superfibra è stata inserita in data 14/10/2023 quando sono venuti dei tecnici a cambiare il modem, poiché prima di tale data era in attiva solo l'Adsl e non vi erano due linee telefoniche bensì una. Per quanto concerne il contratto n. 160491960xxxx codice cliente P104013xxxx per il numero telefonico 068901xxxx esso non risulta più essere attivo dalla data del 14/10/2023 quando è stato sostituito dal numero 068923xxxx, pertanto viene addebitato dal 14/10/2023 sul conto il costo di un servizio inesistente per il Consumatore. In Rito -Inammissibilità ed insussistenza dell'eccezione di disconoscimento per l'inesistenza e l'insussistenza del disconoscimento dei contratti e della firma apposta da parte del Signor M. Dxxx Txxx In merito all'eccezione di disconoscimento avanzata da controparte ,come precisato nella descrizione dei fatti, il Signor M. Dxxx Txxx non ha in alcun modo disconosciuto i contratti numero 160491960xxxx e numero 1600306036xxxx, né la firma su di essa apposta, bensì nei fatti è descritto in primo luogo che il servizio per il quale erano stati firmati i contratti è avvenuto solo in Ottobre 2023 e non al momento della sottoscrizione dei contratti, ed in secondo luogo che l'addebito di quattro numeri telefonici non poteva essere ammissibile

avendo il Signor M. Dxxx Txxx solo una linea telefonica in Via xxxxxxxxxxxx n.x in xxxx come anche non era ammissibile la contemporanea connessione ad internet ADSL e Superfibra avendo un solo modem e una sola connessione a quello. Si parla infatti di indebita percezione di denaro a fronte di un servizio di cui non si può usufruire ovvero le altre tre linee telefoniche nonché del servizio ADSL dal momento che era stato sostituito ad Ottobre 2023 con la Superfibra. Inammissibilità ed insussistenza dell'eccezione di genericità ed indeterminatezza della richiesta In merito all'eccezione di genericità ed indeterminatezza della richiesta della parte istante si sottolinea che la domanda presentata dall'istante risulta essere estremamente precisa e puntuale e si riportano qui la descrizione dei fatti "In data 25/07/2023 sottoscrivevo mediante firma digitale la proposta contrattuale n. 160030603xxxx relativa al Codice Cliente P113063xxxx al fine di usufruire dell'offerta Super Fibra Professional. Veniva addebitato sul conto corrente tuttavia la prima bolletta che faceva riferimento al periodo 18/05/2023 al 31/05/2023 in quanto da portale risulta la data di attivazione dal 20/05/2023 oltre il servizio di attivazione del Modem. Il Codice cliente in questione ovvero P113063xxxx prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23 numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23. Il Sottoscritto ha attiva una sola linea telefonica all'interno del luogo dove risiede e dove è stata attivata l'offerta come risulta dal portale Wind con cui si accede con il Codice Cliente relativo all'unica Linea Telefonica attiva nella residenza per la quale ha attivato il servizio Wind. Premesso che l'offerta Superfibra è stata attivata soltanto in data 14/10/2023 ovvero al momento del cambio del Modem avvenuto in data 14/10/2023 in quanto prima vi era un Abbonamento internet ADSL dal 17/07/19 (come risulta dalle bollette relative al contratto numero 160491960xxxx) il quadruplice addebito che risulta in bolletta per ben quattro numeri di telefono risulta del tutto illegittimo ed illecito in quanto l'utente M. Dxxx Txxx usufruisce soltanto di una linea telefonica e di un solo Modem. Nessuna offerta superFibra è stata attivata con tali numeri nel Maggio 2023 ed infatti nell'appartamento sito in Via xxxxxxxxxxxx x era presente solo il Modem per Adsl. Premesso che il Sottoscritto dopo la stipula del primo contratto P113063xxxx che prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23 numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23, anche se la stipula ovvero la firma apposta sulla proposta contrattuale è avvenuta in data soltanto in data 25/07/2023." La descrizione dei fatti riportata in istanza è molto precisa circa i contratti ed i numeri di telefono ad essi relativi per i quali veniva addebitata una quadruplice prelievo a fronte di una sola utenza telefonica e un prelievo per un servizio ADSL e Superfibra che non poteva essere duplice. A seguito della memoria presentata da controparte veniva comunque depositata una più esaustiva descrizione dei fatti che andava a precisare una descrizione dei fatti presentata in istanza già abbastanza esaustiva per quanto descritto e suffragato dalle fatture allegate relative ai contratti numero 160491960xxxx e numero 1600306036xxxx. Per quanto concerne le richieste in istanza si riporta quanto richiesto in richieste del formulario dell'istanza "Si richiede l'integrale rimborso delle somme illecitamente prelevate dal conto corrente per quanto concerne il contratto codice cliente P113063xxxx pari all' ammontare di euro di 1018,28 o altra somma risultante dai conteggi delle fatture contestate, e l' integrale rimborso delle somme illecitamente prelevate dal conto corrente per quanto concerne il contratto codice cliente P113063xxxx per il numero telefonico 068901xxxx non attivo dal 14-10-2023 pari all'ammontare di euro 206,91 o altra somma risultante dai conteggi delle fatture contestate per la somma totale di euro 1225,19 o altra somma risultante dalle fatture contestate." Le richieste sono ben formulate e vi è un solo errore formale ben desumibile tuttavia dai documenti depositati in quanto il codice cliente P113063xxxx fa riferimento

al contratto n. 160030603xxxx come riportato nei fatti, mentre il codice cliente P104013xxxx fa riferimento al contratto numero 160491960xxxx. La richiesta così come la descrizione dei fatti a fronte delle prove presentate risulta essere, quindi, precisa e dettagliata, così come risulta essere puntuale la richiesta di indennizzo presentata sempre nel fascicolo documentale che qui si riporta “oltre la richiesta di indennizzo quantificata fino alla data di attivazione della Superfibra in euro 1230 per la mancata attivazione al momento della firma contrattuale della Superfibra e per il mancato rispetto oneri informativi, o la somma di indennizzo che dal procedimento risulterà ricalcolata oltre la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti per la seconda linea professional n° di telefono 068983xxxx così come verrà calcolata nel procedimento fino al giorno dell'avvenuta interruzione del prelievo dal conto corrente del contratto a cui la seconda linea professional si riferisce avendo in casa una sola linea telefonica ed utilizzandone una sola.” Ne consegue che l'Autorità non può che non accogliere le eccezioni di improcedibilità avanzate da parte convenuta in quanto inesistenti e insussistenti per i motivi sopra esposti. In merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale e fondatezza della richiesta di ristoro e degli indennizzi: L'istanza formulata risulta fondata in fatto ed in diritto. In primo luogo relativamente a quanto asserito da controparte in memoria che qui si riporta "In data 07/07/2024 perveniva una segnalazione via PEC di reclamo per chiedere “il rimborso delle somme prelevate dal mio conto corrente per un servizio di tre numeri telefoni e di un abbonamento internet Superfibra associata a linea professional di cui non ho usufruito” in riferimento al contratto professional n. 160030603xxxx (che, come vedremo a breve, non si è mai perfezionato) e all'utenza n. 068901xxxx (relativa ad un altro contratto consumer, come spiegheremo a breve). La convenuta procedeva con le opportune verifiche del caso e riscontrava la non fondatezza del reclamo sia per la richiesta confusionaria (facendo riferimento ad un contratto e ad una utenza non corrispondenti tra di loro, come ut supra riportato), ma anche perché risultava che il signor M. Dxxx Txxx aveva sottoscritto, nel corso del tempo, vari contratti, sia sotto il profilo Consumer che sotto il profilo Microbusiness, per l'attivazione di utenze fisse e mobili, che prevedevano l'acquisto di apparati con la formula della vendita a rate.” bisogna rilevare che il contratto n.160030603xxxx relativo al codice cliente P113063xxxx a cui è associata una doppia linea professional di cui ai numeri 068983xxxx e 068983xxxx si perfezionava mediante firma digitale in data 25/07/2023, come risulta dall'allegato contratto n. 160030603xxxx ed è quindi falso asserire che non si è mai perfezionato come ha fatto controparte in memoria

“L'attivazione non si perfezionava a seguito di un KO del 22/08/2024 con motivo “Richiesta non evasa. Annullamento richiesto da OLO”, per recesso, come dimostrato dal print del sistema CRM del gestore: Il gestore specifica che, a seguito dell'annullamento del contratto n. 16003060xxxxx, veniva disattivato l'apparato Modem, consegnato nel frattempo all'istante, il quale non subiva addebiti.” Il contratto si è perfezionato con la firma del contraente e con l'addebito a quest'ultimo come da fatture che fanno riferimento a questo contratto il cui codice cliente è P113063xxxx. Soltanto che l'addebito dell'utenza telefonica viene fatta risalire ad una data antecedente alla firma contrattuale mentre il servizio Superfibra e il quale era stato firmato avveniva soltanto in data 14 Ottobre 2023. In secondo luogo l'attestazione l'attivazione non si perfezionava a seguito di un ko del 22 Agosto 2024 non fa riferimento all'attivazione del contratto che è avvenuta in data 2507-2023 ma ad altro evento ovvero come riporta la stessa parte convenuta Annullamento richiesto da OLO”, per recesso, come dimostrato dal print del sistema CRM del gestore: Il gestore specifica che, a seguito dell'annullamento del contratto n. 160030603xxxx,

veniva disattivato l'apparato Modem, consegnato nel frattempo all'istante, il quale non subiva addebiti." La stessa parte convenuta quindi conferma che il Modem era stato consegnato nel frattempo non quello che il Signor M. Dxxx Txxx attualmente utilizza con la Superfibra ma il precedente sostituito in Ottobre 2023 allora risulta illegittimo anche l'addebito del costo del modem restituito in quanto in fattura veniva addebitato il costo di due modem come risulta dalle fatture omissis ... Come risulta dalla foto relativa alla fattura per Gennaio 2024 per il Codice Cliente P113063xxxx risulta l'addebito di una rata modem n. 8 di 48 di 5,99 euro. In merito a quanto in memoria prosegue parte convenuta asserendo "La convenuta procedeva con le opportune verifiche del caso e riscontrava la non fondatezza del reclamo sia per la richiesta confusionaria (facendo riferimento ad un contratto e ad una utenza non corrispondenti tra di loro, come ut supra riportato), ma anche perché risultava che il signor M. Dxxx Txxx aveva sottoscritto, nel corso del tempo, vari contratti, sia sotto il profilo Consumer che sotto il profilo Microbusiness, per l'attivazione di utenze fisse e mobili, che prevedevano l'acquisto di apparati con la formula della vendita a rate. Di seguito il dettaglio di quanto correttamente sottoscritto dall'istante: Codice Cliente n. P113063xxxx – Profilo Microbusiness – Centro di Fatturazione n. P113063xxxx: In data 26/04/2023 veniva firmato digitalmente il contratto n. 159202594xxxx (All. 1) per l'attivazione, sotto il profilo Microbusiness con partita Iva, di una nuova linea n. 068983xxxx ed il "Servizio VoIP Aggiuntivo" per una linea aggiuntiva "Professional" n. 068983xxxx, riconosciute dall'istante nel formulario Gu14, con piano tariffario in promozione "Super Fibra FTTH MB" e l'acquisto del modem con la formula della vendita a rate (All. 2). L'attivazione delle due utenze si completava in data 20/05/2023 presso la sede di Via xxxxxxxxxxxx, x - xxxx, nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto. Si precisa in primo luogo che nel reclamo non vi è alcuna richiesta confusionaria e si fa riferimento ad un contratto e all'utenza ben corrispondenti tra loro di cui si riporta il preambolo del reclamo "In particolare contesta quanto segue: In data 25/07/2023 sottoscrivevo mediante firma digitale la proposta contrattuale n. 160030603xxxx relativa al Codice Cliente P113063xxxx al fine di usufruire dell'offerta Super Fibra Professional. (Doc.1) Veniva addebitato sul conto corrente tuttavia la prima bolletta che faceva riferimento al periodo 18/05/2023 al 31/05/2023 in quanto da portale risulta la data di attivazione dal 20/05/2023 oltre il servizio di attivazione del Modem. Il Codice cliente in questione ovvero P113063xxxx prevede l'addebito delle bollette per offerta SuperFibra dal 18/05/23 numero 068983xxxx e di una seconda Linea Professional 068983xxxx dal 20/05/23." e la fine del testo del reclamo "Per quanto concerne il contratto n. 160491960xxxx codice cliente P104013xxxx per il numero telefonico 068901xxxx esso non risulta più essere attivo dalla data del 14/10/2023 quando è stato sostituito dal numero 068923xxxx, pertanto viene addebitato dal 14/10/2023 sul conto il costo di un servizio inesistente per il Consumatore." In secondo luogo quanto riporta parte convenuta circa i contratti il contratto n. 159202594xxxx delle cui utenze l'attivazione si completava in data 20/05/2023 presso la sede di Via xxxxxxxxxxxx, x - xxxx, nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto, il contratto n. 159202594xxxx non risulta nelle doglianze del caso poiché come in reclamo e in istanza sono stati contestati gli addebiti riferiti alle fatture di cui ai numeri di telefono 068983xxxx e 068983xxxx. Nel contratto 159202594xxxx la firma risulta apposta in data 26-04-2023 e non in data 2005-2023, in secondo luogo fa sempre riferimento a delle linee telefoniche quali quelle in doglianza e di cui il Signor Di Tommaso Mauro ha sottoscritto quindi un duplice contratto in quanto non era stata attivata la Superfibra. Il Signor M. Dxxx Txxx quindi si è attivato più di due volte per recarsi nel negozio e trovare una soluzione ovvero per l'attivazione

del servizio internet Superfibra. Il contratto che è stato fatto firmare successivamente in data 25-07-2023 con gli stessi numeri telefonici di cui al contratto n. 159202594xxxx non si comprende perché è stato fatto firmare se l'attivazione comunque non era avvenuta nei termini richiesti. Il problema dell'addebito di un costo di servizio che il Signor M. Dxxx Txxx non poteva usufruire quale la duplice utenza telefonica di due numeri ed il fatto che ha firmato il contratto per l'attivazione della Superfibra persiste, come persiste la mancata informazione sul recesso e la modalità del medesimo dal precedente contratto nel momento che veniva effettuata la sottoscrizione del successivo contratto, così come persiste la non attivazione del servizio Superfibra per il quale è stato sottoscritto il contratto 159202594xxxx ed il contratto 1600306036xxxx. Non si può non rinvenire la non correttezza di chi ha fatto firmare ad un cliente tre contratti per l'attivazione di un servizio Internet di cui due contratto numero 159202594xxxx ed il contratto 1600306036xxxx con la stessa doppia Linea telefonica 068983xxxxx e 068983xxxxx a fronte della richiesta del Signor M. Dxxx Txxx di voler solo la Superfibra al posto dell'ADSL e una sola utenza telefonica. Nelle fatture relative ai numeri di telefono 068983xxxx Offerta Superfibra e 068983xxxx Seconda Linea Professional che si voglia farlo risalire al contratto 160030603xxxxx allegato da parte istante o al contrario al contratto n. 159202594xxxx allegato da parte convenuta che che non viene disconosciuto resta il fatto che si addebitano ingiustamente il costo di un Abbonamento Super Fibra Professional dal 18/05/23 al 31/05/23 e il costo di un Abbonamento Super Fibra Professional dal 01/06/23 al 30/06/23 come da foto di fattura in allegato. Omissis ... PER UN SERVIZIO ABBONAMENTO SUPERFIBRA CHE È STATO ATTIVATO SOLO IN DATA 14-10-2023. Relativamente, invece, a quanto asserito da controparte: "In data 16/07/2019, a seguito della sottoscrizione del contratto n. 147071561xxxx, veniva attivata la nuova linea n. 068901xxxx presso la sede di Via xxxxxxxxxx, x - xxxx, con piano tariffario "3 Internet in ADSL" con accesso ULL e l'acquisto del modem con la formula della vendita a rate (All.3)." non viene disconosciuto né contestato l'attivazione della linea n. 068901xxxx in tale data bensì il continuo addebito del costo del servizio di quell'utenza insieme all'abbonamento ADSL laddove vi è stata una cessazione dell'utenza telefonica al momento della firma della doppia Linea Professional per ben due volte. Ora come già precedentemente ampiamente esposto e descritto il Signor M. Dxxx Txxx ha una sola utenza telefonica non può avere due o più numeri di telefoni attivi pertanto il continuo addebito dell'utenza 068901xxxx contemporaneamente al numero 068923xxxx risulta essere ingiusto e scorretto. Peraltro la stessa parte convenuta asserisce in memoria "l'attivazione della linea fissa n. 068923xxxx si completava correttamente in data 14/10/2023, nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto." L'attivazione della Linea fissa può avvenire solo in sostituzione di un altro numero e quindi non si capisce per quale ragione vengono addebitati in fattura due numeri di telefono e due abbonamenti internet ADSL e Super fibra vedesi Fattura Gennaio 2024 per il numero 068923xxxx di cui si riporta la foto qui omissis ... Relativamente a quanto asserito da controparte convenuta che qui si riporta "In data 28/12/2023 il signor Di Tommaso firmava il modulo per "Cambio Tecnologico" sul contratto n. 147071561xxxx da ULL verso Fibra FTTH in 'isoprezzo' (alle medesime condizioni economiche del precedente contratto ULL) (All. 4)." E quanto segue "In data 26/01/2024 la modifica non andava a buon fine per KO con motivo "RINUNCIA PER LAVORI INVASIVI; Cliente RIFIUTA INTERVENTO ON CALL", come dimostrato dal print del sistema CRM dell'operatore" si evidenzia solo il fatto che vi è un doppio addebito alla controparte di un servizio Superfibra e Adsl che non

era possibile essendo la linea telefonica unica e il modem in attivazione unico, quindi che l'attivazione si faccia risalire a Dicembre o a Gennaio riguarda una maggiorazione del ristoro circa l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio Superfibra per il cliente M. Dxxx Txxx ma non altro. Ne consegue che e' opportuno chiedere che venga chiarito in udienza di discussione quando è effettivamente avvenuta l'attivazione Superfibra richiesta più volte dai contratti sottoscritti dal cliente M. Dxxx Txxx ai fini dell'indennizzo per la mancata attivazione del servizio richiesto. Relativamente a quanto asserito da parte convenuta circa il fatto che non si ravvisa alcuna responsabilità della convenuta e non vi è, quindi, alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle richieste avanzate dalla controparte, si sottolinea che la responsabilità è piuttosto evidente nell'aver omesso di dare le adeguate informazioni per l'attivazione di un servizio internet Superfibra che dai contratti sottoscritti dal Signor M. Dxxx Txxx risulta palese l'intenzione e la volontà di quel voler quel servizio internet Superfibra mentre la Wind non ha adeguatamente dato una profilazione del cliente M. Dxxx Txxx facendogli firmare due volte un contratto con una doppia linea telefonica di cui non poteva usufruire, facendogli firmare una terza volta un altro contratto e addebitandogli il costo di quattro numeri di telefono mediante prelievo diretto sul conto corrente che aveva fornito e un doppio abbonamento internet adsl e superfibra anche quando uno dei due non era più attivo o l'altro non era ancora attivo, facendo ricadere l'addebito solo sul mancato recesso

e non sull' impossibilità di usufruire del servizio e sul fatto che avrebbero dovuto dare adeguata informazione al cliente sul recesso dai precedenti contratti e sulla modalità di effettuazione al momento della sottoscrizione degli altri contratti. Relativamente a quanto asserito da controparte sul fatto che le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio, avendo il gestore provveduto ad attivare a quanto regolarmente sottoscritto dall'istante nelle tempistiche previste dal Regolamento e dalle Condizioni Generali di contratto si ribadisce che è stato addebitato al Cliente M. Dxxx Txxx un costo Superfibra non dal momento della reale attivazione ma ad un momento precedente come risulta dalle fatture allegate, nonché il Costo di un servizio ADSL che non era più attivo nonché è stato addebitato un costo di servizi quali utenze telefoniche di cui non poteva usufruire.

Circa a quanto asserito da controparte convenuta che qui si riporta "l'attivazione delle numerazioni de quibus è avvenuta a fronte della regolare sottoscrizione/accettazione di proposte di contratto debitamente prodotti in atti e conformemente agli stessi, proprio a dimostrazione della buona fede e correttezza del gestore scrivente. Inoltre, vi è da dire anche che l'istante non solo non ha MAI reclamato, se non nel 2024, né contestato neanche la fatturazione, regolarmente emessa a fronte dei contratti sottoscritti, ma ha sempre regolarmente pagato le fatture sin dal 2019, a dimostrazione che il signor M. Dxxx Txxx fosse consapevole di quanto fosse attivo." Si ribadisce quanto sopra già evidenziato ed esposto ovvero che la Wind non ha adeguatamente dato una profilazione del cliente M. Dxxx Txxx facendogli firmare due volte un contratto con una doppia linea telefonica di cui il Signor M. Dxxx Txxx non poteva usufruire, facendogli firmare una terza volta un altro contratto e addebitandogli il costo di quattro numeri di telefono mediante prelievo diretto sul conto corrente che M. Dxxx Txxx aveva fornito e un doppio abbonamento internet Adsl e Superfibra anche quando uno dei due non era più attivo né era ancora attivo, facendo ricadere l'addebito solo sul mancato recesso e non sull'impossibilità di usufruire del servizio e sul fatto che la stessa Wind mediante coloro dinnanzi i quali è stato firmato il contratti avrebbe dovuto dare adeguata informazione al cliente sul recesso dai precedenti contratti e sulla modalità di effettuazione al momento della sottoscrizione dei contratti in tale fascicolo allegati. Circa quanto asserito da controparte convenuta che l'istante "non solo non ha MAI reclamato, se non nel 2024, né contestato neanche la fatturazione, regolarmente emessa a fronte dei contratti sottoscritti, ma ha sempre regolarmente pagato le fatture sin dal 2019, a dimostrazione che il Signor M. Dxxx Txxx fosse consapevole di quanto fosse attivo", bisogna sottolineare che avendo il Signor M. Dxxx Txxx consegnato le credenziali del suo Conto Corrente per il prelievo ha fatto legittimo affidamento sulla correttezza e buona fede della società Wind, pertanto, non controllava i prelievi effettuati sul suo conto di mese in mese né le fatture che venivano emesse a suo nome salvo quando ha messo insieme le carte andando a controllare tutte le fatture ed i prelievi effettuati. Ora una persona non può controllare ogni mese i prelievi su ogni utenza che ha intestata lo fa appena ha un po' di tempo. Inoltre la preparazione del reclamo ed i conti sul rimborso richiedono una mole di tempo non indifferente, tanto che poi si è dovuto rivolgere ad un Avvocato. In merito a quanto asserito da parte convenuta che qui si riporta "le contestazioni odierne risulterebbero comunque tardive rispetto agli

eventi eventualmente occorsi e, per tale motivo, non può essere accolta alcuna richiesta di indennizzo/rimborso, come previsto dalla Delibera 347/18/CONS, nella quale all'art. 14, comma 4, prevede: "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" si ribadisce quanto sopra esposto che il M. Dxxx Txxx non poteva controllare ogni mese i prelievi effettuati sul conto e le fatture, lo ha fatto appena ha potuto e quando lo ha fatto si è accorto del quantitativo di somme che la sottoscritta Avvocato ritiene indebitamente prelevate e delle quali si richiede l'integrale ristoro e rimborso. Relativamente a quanto espresso da parte convenuta circa la firma delle condizioni di contratto sulle emissioni delle fatture "A tal proposito, la scrivente, specificando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle linee, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati, riporta quanto disposto dalle Condizioni Generali di Contratto del gestore (All. 7 e All. 8). Difatti l'Art. 23. PROCEDURA RECLAMI – RIMBORSI: 23.1 – "Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a WIND per telefono al Servizio Clienti, per iscritto mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante posta semplice, telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato." non rileva nel caso di specie in quanto l'indebito arricchimento riguardava tutte le fatture concernenti la sottoscrizioni dei contratti n. 16003060xxxxx e del contratto n. 159202594xxxx per i numeri telefonici 068983xxxx e n.068983xxxx nonché le fatture relative al numero 068901xxxx insieme al numero 06898923xxxx cioè quelle in allegato e qualsiasi persona che non sia del mestiere legale non può contestare salvo che avesse il tempo e la pazienza di stare giorni e giorni ad esaminarle. Orbene un servizio di telefonia fissa non può pretendere che venga effettuato questo laddove l'addebito di tali fatture avvenga direttamente sul conto bancario. Inoltre ed è quanto più mi preme ribadire ciò che si contesta è stata la mancata informazione e profilazione del cliente che all'interno dello store Wind ha firmato i contratti non avendogli dato adeguate informazioni sul recesso dai precedenti contratti e utenze e sulle modalità di effettuazione nonché sulla sua adeguata profilazione perché non si può addebitare un costo di servizio di cui l'utente non può usufruire solo ai fini dell'attivazione di un altro quale la Superfibra che era stato richiesto. Relativamente a quanto asserito da controparte che qui si riporta "Corecom Lazio con la Delibera 419/2023/CRL/UD ha stabilito: "Dalla documentazione in atti emerge la mancata contestazione delle fatture da parte dell'utente e/o meglio nei termini previsti, difatti [...], in atti non vi è alcun documento attestante la contestazione [...]. Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione", di conseguenza le stesse si ritengono accettate." Nel caso di specie, ci troviamo dinnanzi ad un utente che solo anni dopo le attivazioni delle

utenze, si rende conto dalle fatture che ha sempre regolarmente ricevuto (tanto è vero che le allega agli atti) e anche pagato, come dimostrato, senza mai contestarle in alcuna maniera, e si accorge di utenze “di cui non ha usufruito”?” bisogna ribadire che dalla documentazione in atti non è possibile che l’utente possa contestare delle fatture di questo tipo se non affiancato da un legale laddove non vi sia stata adeguata informazione circa la reale profilazione del cliente e un’omissione di correttezza nel fornirgli le adeguate informazioni circa il recesso e le sue modalità dalle precedenti utenze nel momento delle firme contrattuali. A tal fine si richiede che codesta Autorità valuti che data la natura complessa della materia non si possa pretendere un’attivazione del cliente consumatore in tempi ristretti laddove viene imposto all’utente consumatore di effettuare un reclamo ed una contestazione che richiede una precisione e un tempo per poter essere adeguatamente motivate anche solo relativamente ad una singola fattura perché alla base delle medesime vi è una scorrettezza in termini informativi e di profilazione del Cliente della Società di telefonia quando fanno firmare negli store i contratti come è avvenuto nel caso di specie. Non si può quindi pretendere che il Cliente utente che firma dei contratti alla prima fattura di cinquanta euro che gli venga addebitata si rivolga ad un legale per contestarla per stare nei termini sopra descritti. La contestazione è avvenuta nel momento in cui non dopo anni ma dopo un anno il cliente si è reso conto dell’indebito arricchimento e con l’aiuto di un legale ha scritto il reclamo, si è rivolto a codesta Autorità e ora prosegue l’istante di ristoro di quanto indebitamente prelevato mediante la stessa legale con la quale ha presentato reclamo. Si contesta altresì quanto asserito da controparte convenuta in memoria difensiva circa il concorso colposo e il comportamento contrario a correttezza e buona fede integrante gli estremi del cosiddetto abuso di diritto. Per quanto concerne il concorso colposo del Signor Mauro Di Tommaso quest’ultimo non ha in alcun modo concorso nella causazione del danno essendosi recato nel negozio di Via xxxxxxxx xxx della Wind per richiedere informazioni per far mettere la SuperFibra e gli è stato riferito di dover firmare i contratti in oggetto senza alcuna informazione in merito al recesso alle precedenti utenze né senza dare una corretta profilazione dell’utente. Non risulta in alcun modo il concorso colposo e la malafede del Signor Mauro Di Tommaso avendo egli fornito le credenziali del conto corrente bancario su cui effettuare l’addebito. Non si capisce dove può rivenirsi la mala fede o il concorso colposo nel non aver contestato in tempo le fatture e su questo è opportuno riportare quanto sopra esposto circa l’attivazione di un legale in luogo del consumatore utente nelle situazioni in cui non si è correttamente profilato un cliente e non gli sono state fornite adeguate informazioni. La natura complessa della materia, infatti, non può pretendere un’attivazione del cliente consumatore in tempi ristretti laddove viene imposto all’utente consumatore di effettuare un reclamo ed una contestazione che richiede una precisione e un tempo per poter essere adeguatamente motivate anche solo di una fattura perché alla base delle medesima o medesime fatture vi è una scorrettezza in termini informativi e di profilazione del cliente della Società di telefonia nel momento in cui fanno firmare negli store i contratti come è avvenuto nel caso di specie. Non si può quindi pretendere che il Cliente utente che firma dei contratti alla prima fattura di cinquanta euro si rivolga ad un legale per contestarla per

stare nei termini sopra descritti. La contestazione è avvenuta non dopo anni ma dopo un anno, nel momento in cui il cliente si è reso conto dell'indebito arricchimento e con l'aiuto di una legale ha scritto il reclamo, si è rivolto a codesta Autorità e ora prosegue l'istante di ristoro di quanto indebitamente prelevato mediante la stessa legale con la quale ha presentato reclamo. Giova quindi sottolineare che il suddetto reclamo è stato presentato poco tempo dopo che da un controllo sul suo profilo Wind e sul conto corrente bancario il Signor M. Dxxx Txxx si era accorto di un prelievo sostanzioso da parte della Wind e solo dopo poco più di due mesi a seguito della ricezione della risposta al reclamo della Società Wind il Signor M. Dxxx Txxx ha presentato istanza di conciliazione al Corecom. Si precisa che l'istanza richiede comunque del tempo per la presentazione e non può essere proposta in pochi giorni proprio in ragione delle motivazioni sopra evidenziate. In ragione, quindi, della sopra esposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto appare invece evidente la buona fede del Cliente M. Dxxx Txxx e la precisione e la correttezza dei fatti rappresentati onde deriva la richiesta di ristoro integrale di quando indebitamente prelevato dal conto corrente di M. Dxxx Txxx e la richiesta di indennizzi presentata. Tutto ciò premesso la sottoscritta Avvocato Valentina Di Tommaso, salvo eventuali più ampie controdeduzioni anche a seguito di ulteriori eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di Avvocato del Signor M. Dxxx Txxx Conclude Affinché l'Autorità Voglia: In rito Dichiarare respinta l'eccezione di inammissibilità della richiesta di disconoscimento in quanto nessuna richiesta di disconoscimento dei contratti portati un causa è stata presentata. Dichiarare respinta l'eccezione di inammissibilità per la genericità ed indeterminatezza della richiesta, in quanto il Signor Di M. Dxxx Txxx nell'istanza di definizione ha ben descritto i fatti e le richieste di ristoro e di indennizzo avvalorate dalle dovute motivazioni, riportando a prova i contratti sottoscritti e le fatture. In merito Dichiarare respinta l'eccezione di tardività della richiesta di indennizzo poiché la richiesta è avvenuta dopo poco più di due mesi dalla presentazione del reclamo alla società convenuta attesa, inoltre, la complessità della questione da reclamare. Dichiarare respinte le eccezioni di concorso colposo e abuso di diritto contro il Signor M. Dxxx Txxx non avendo egli in alcun modo concorso alla causazione del danno essendosi recato presso il negozio per richiedere l'attivazione del servizio internet Super Fibra che da mesi non veniva attivato e avendo il personale dello store fornito come informazione solo la firma di ulteriori contratti, nonché appena accortosi del prelievo sul conto corrente per utenze di cui non usufruirà ha subito provveduto a contattare la Wind mediante reclamo. Accoglier, infine, le istanze di integrale ristoro della somma di euro 1225,19 ovvero quello che dal procedimento risulterà ricalcolata sulla base del contratto numero 15920259xxxxx allegato da controparte, oltre la richiesta di indennizzo quantificata fino alla data di attivazione della Superfibra in euro 1230 per la mancata attivazione al momento della firma contrattuale della Superfibra e per il mancato rispetto oneri informativi, e la somma di indennizzo che dal procedimento risulterà ricalcolata in base all'effettiva attivazione del servizio di Superfibra oltre la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti per la seconda linea professional n° di telefono 068983xxxx così come verrà calcolata nel procedimento fino al giorno dell'avvenuta interruzione del prelievo dal conto

corrente del contratto a cui la seconda linea professional si riferisce avendo in casa una sola linea telefonica ...”

2. La posizione dell’operatore

La società Wind Tre (Very mobile), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “....Con istanza di Definizione avente protocollo n. GU14/71xx63/2024, depositata innanzi al Corecom Lazio, l’istante M. Dxxx Txxx, in qualità di titolare delle utenze oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii nei confronti di Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), contestando, in maniera generica, confusionaria e non circostanziata, l’attivazione non richiesta di contratti ed utenze non specificate e la relativa fatturazione subita e richiedendo una ripetizione di indennizzi per danni per i disagi avuti come riportato nel formulario Gu14: omissis L’importo di 122.519,00€ veniva poi corretto in 1.225,19€ tramite nota depositata dall’avvocato di controparte nel fascicolo documentale della presente Definizione (cfr.): omissis Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Lazio Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE - In rito Si eccepisce anche l’inammissibilità/improcedibilità delle eventuali richieste di disconoscimento, poiché il disconoscimento, assolutamente non fondato per la presenza di proposte di contratto correttamente firmate dal signor Di Tommaso, come vedremo più avanti, esula dall’ambito di competenza di codesto Comitato, in quanto il disconoscimento è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio). Difatti, l’orientamento dell’Autorità è che, in presenza di prove fornite dall’operatore (attraverso deposito agli atti di contratti o registrazioni vocali di adesione) della regolare stipula del contratto, avvenuta nel rispetto delle normative di settore, non può accogliere la contestazione dell’istante relativa all’attivazione di un servizio non richiesto (ex multis, Delibere Agcom: Delibera n. 51/10/CIR, Delibera AGCom n. 69/11/CIR, Delibera n. 3/23/CIR). Di conseguenza, Wind Tre chiede il rigetto di qualsivoglia richiesta di storno/rimborso totale eccependo piuttosto l’inammissibilità dell’istanza in considerazione dell’incompetenza dell’Autorità in materia di disconoscimento (si veda, ex plurimis, Delibera AGCom n. 51/10/CIR) La convenuta eccepisce anche l’inammissibilità/improcedibilità per la genericità ed indeterminatezza della richiesta, che, 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, e alla ricostruzione confusionaria fatta dall’istante, in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. (ex multis, Delibera Agcom n. 300/20/CIR, Delibera Agcom n. 3/DTC/CW/22 e Delibere del Corecom Lazio n.12/2023/CRL/UD e n. 449/2023/CRL/UD). Sul tema, si riporta la Determina n. GU14/675340/2024 con la quale il Corecom Campania ha stabilito: “La domanda dell’attore risulta estremamente generica e non circoscrive con precisione le

circostanze oggetto di contestazione. A contrario parte convenuta fornisce ampia e documentata prova delle ragioni che hanno portato alla emissione delle fatture [...]. In particolare, le fatture a carico dell'istante sono emesse a seguito di regolare erogazione del servizio e in forza di regolare contratto.” Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto delle richieste. Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. - In merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi La domanda attorea non merita accoglimento, nei termini ivi formulati, in quanto infondata in fatto e in diritto, ma per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire gli accadimenti che hanno portato alla presente procedura. In data 07/07/2024 perveniva una segnalazione via PEC di reclamo per chiedere “il rimborso delle somme prelevate dal mio conto corrente per un servizio di tre numeri telefoni e di un abbonamento internet Superfibra associata a linea professional di cui non ho usufruito” in riferimento al contratto professional n. 16003060xxxxx (che, come vedremo a breve, non si è mai perfezionato) e all’utenza n. 068901xxxx (relativa ad un altro contratto consumer, come spiegheremo a breve). La convenuta procedeva con le opportune verifiche del caso e riscontrava la non fondatezza del reclamo sia per la richiesta confusionaria (facendo riferimento ad un contratto e ad una utenza non corrispondenti tra di loro, come ut supra riportato), ma anche perché risultava che il signor Di Tommaso aveva sottoscritto, nel corso del tempo, vari contratti, sia sotto il profilo Consumer che sotto il profilo Microbusiness, per l’attivazione di utenze fisse e mobili, che prevedevano l’acquisto di apparati con la formula della vendita a rate. Di seguito il dettaglio di quanto correttamente sottoscritto dall’istante: - Codice Cliente n. P113063xxxx – Profilo Microbusiness – Centro di Fatturazione n. P113063xxxx: In data 26/04/2023 veniva firmato digitalmente il contratto n. 159202594xxxx (All. 1) per l’attivazione, sotto il profilo Microbusiness con partita Iva, di una nuova linea n. 06898xxxx ed il “Servizio VoIP Aggiuntivo” per una linea aggiuntiva “Professional” n. 0689831972, riconosciute dall’istante nel formulario Gu14, con piano tariffario in promozione “Super Fibra FTTH MB” e l’acquisto del modem con la formula della vendita a rate (All. 2). L’attivazione delle due utenze si completava in data 20/05/2023 presso la sede di Via xxxxxxxxxxxx, 7 - Roma, nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto. Le utenze n. 068983xxxx e n. 068983xxxx venivano cessate in data 05/08/2024 per disdetta volontaria, come dimostrato dal print screen estratto dal sistema di Customer Relationship Management - CRM - di Wind Tre: omissis In data 25/07/2023 veniva firmato digitalmente il contratto n. 1600306xxxxxx, allegato agli atti da parte istante, per l’attivazione di una nuova linea presso la sede di Via xxxxxxxxxxxx, 7 - Roma e l’acquisto del modem con la formula della vendita a rate. L’attivazione non si perfezionava a seguito di un KO del 22/08/2024 con motivo “Richiesta non evasa. Annullamento richiesto da OLO”, per recesso, come dimostrato dal print del sistema CRM del gestore: omissis Il gestore specifica che, a seguito dell’annullamento del contratto n. 16003060xxxxx, veniva disattivato l’apparato Modem, consegnato nel frattempo all’istante, il quale non subiva

addebiti. - Codice Cliente n. P104013xxxx – Profilo Consumer – Centro di Fatturazione n. P110029xxxx In data 16/07/2019, a seguito della sottoscrizione del contratto n. 147071561xxxx, veniva attivata la nuova linea n. 068901xxxx presso la sede di Via xxxxxxxxxxxx, 7 - Roma, con piano tariffario “3 Internet in ADSL” con accesso ULL e l’acquisto del modem con la formula della vendita a rate (All. 3). In data 28/12/2023 il signor M. Dxxx Txxx firmava il modulo per “Cambio Tecnologico” sul contratto n. 147071561xxxx da ULL verso Fibra FTTH in ‘isoprezzo’ (alle medesime condizioni economiche del precedente contratto ULL) (All. 4). In data 26/01/2024 la modifica non andava a buon fine per KO con motivo “RINUNCIA PER LAVORI INVASIVI; Cliente RIFIUTA INTERVENTO ON CALL”, come dimostrato dal print del sistema CRM dell’operatore: omissis In data 09/02/2024 la convenuta inviava un SMS di KO TECNICO al signor M. Dxxx Txxx al recapito mobile 33xxxxxxxx, come dimostrato dal print screen estratto dal sistema di Customer Relationship Management di Wind Tre: omissis L’utenza n. 068901xxxx veniva successivamente disattivata in data 23/04/2024 per disdetta volontaria esercitata dalla parte istante. Frattanto, in data 22/09/2023, il signor M. Dxxx Txxx sottoscriveva digitalmente il contratto n. 16049196xxxx, allegato agli atti da parte istante, per l’attivazione di una nuova linea con piano tariffario “Super Fibra FTTH” presso la sede di Via xxxxxxxxxxxx, 7 - Roma, con l’acquisto del modem con la formula della vendita a rate (All. 5); l’attivazione della linea fissa n. 06892xxxx si completava correttamente in data 14/10/2023, nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto. La scrivente specifica che tutti i contratti succitati, sia relativi al profilo Consumer che a quello Microbusiness, risultano cessati sui sistemi di Wind Tre per disdetta volontaria esercitata dalla parte istante ad eccezione del contratto n. 1604919xxxx relativo all’utenza n. 06892xxxx, che risulta regolarmente attivo, come dimostrato dal print del sistema CRM dell’operatore: omissis La scrivente precisa che, sotto l’anagrafica con profilo Consumer, sono ancora attive altre utenze mobili, con telefoni inclusi acquistati con la formula della vendita a rate, NON oggetto delle odierne doglianze. In data 29/07/2024, a valle delle opportune verifiche sul caso e a fronte della presenza di regolari proposte di contratto firmate dal signor Di Tommaso nel corso del tempo, come abbiamo dimostrato poc’anzi, la convenuta inviava, nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto, il riscontro alla PEC del 07/07/2024 di “Contestazione non evadibile”, confermando la congruenza degli addebiti con quanto attivato a seguito di regolari sottoscrizioni e che le utenze risultavano già correttamente cessate: omissis Solo in data 17/10/2024 l’istante presentava l’istanza di Conciliazione con protocollo n. UG/70xx81/2024 dinanzi al Corecom Lazio per avanzare le odierne doglianze. Alla luce di quanto fin qui specificato e provato anche con le relative allegazioni, è chiara la buona fede della convenuta ed è palese, pertanto, come la contestazione oggetto di questo procedimento sia infondata oltre ad essere estremamente generica e confusionaria e non suffragata da elementi probanti che giustifichino le richieste avanzate Per i motivi fin qui esplicitati, non si ravvisa alcuna responsabilità della convenuta e non vi è, quindi, alcun margine per l’accoglimento di nessuna delle richieste avanzate dalla controparte. A fronte

di quanto ut supra riportato e dimostrato con gli allegati a supporto, si evidenzia che le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio, avendo il gestore provveduto ad attivare quanto regolarmente sottoscritto dall'istante nelle tempistiche previste dal Regolamento e dalle Condizioni Generali di contratto. Pertanto, confermando, la convenuta, quanto già eccepito sul discorso di un eventuale disconoscimento, evidenzia che l'attivazione delle numerazioni de quibus è avvenuta a fronte della regolare sottoscrizione/accettazione di proposte di contratto debitamente prodotti in atti e conformemente agli stessi, proprio a dimostrazione della buona fede e correttezza del gestore scrivente. Inoltre, vi è da dire anche che l'istante non solo non ha MAI reclamato, se non nel 2024, né contestato neanche la fatturazione, regolarmente emessa a fronte dei contratti sottoscritti, ma ha sempre regolarmente pagato le fatture sin dal 2019, a dimostrazione che il signor Di Tommaso fosse consapevole di quanto fosse attivo. E n'è prova anche il fatto che sia l'istante stesso ad allegare agli atti le fatture inerenti sia al profilo Microbusiness che quella inerente al profilo Consumer. Qui di seguito si riportano i print screen di due fatture prese ad esempio e allegate agli atti, con l'indicazione chiara delle numerazioni attive e si allega anche l'estratto conto relativo ad entrambi i codici cliente (All. 6): omissis Ad ogni buon conto è bene osservare che, al di là di tutto, le contestazioni odierne risulterebbero comunque tardive rispetto agli eventi eventualmente occorsi e, per tale motivo, non può essere accolta alcuna richiesta di indennizzo/rimborso, come previsto dalla Delibera 347/18/CONS, nella quale all'art. 14, comma 4, prevede: "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". A tal proposito, la scrivente, specificando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle linee, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati, riporta quanto disposto dalle Condizioni Generali di Contratto del gestore (All. 7 e All. 8). Difatti l'Art. 23. PROCEDURA RECLAMI – RIMBORSI: 23.1 – "Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a WIND per telefono al Servizio Clienti, per iscritto mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante posta semplice, telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato." Ora, se la parte istante ammette, seppur in maniera confusionaria, la sottoscrizione di contratti sia con il profilo microbusiness che consumer, allegando solo alcuni dei contratti sottoscritti, e riporta, nei propri scritti, le utenze effettivamente attivate (alcune delle quali anche cessate a seguito di richiesta volontaria), perché poi, se è consapevole di quanto ha sottoscritto e regolarmente pagato per anni, le disconosce e ne richiede solo ora il rimborso? Ma vi è di più. L'istante stesso, come già detto, ha depositato agli atti del procedimento delle fatture nelle quali sono riportate le numerazioni oggi contestate (cfr. Fascicolo documentale Gu14), a dimostrazione che ben avrebbe avuto

modo, tempo e opportunità di verificare quanto su esse riportato! A tal proposito, si riporta quanto stabilito dall'Agcom con la Delibera n. 28/24/CIR, per un caso simile, a dimostrazione che l'istante, ricevendo regolarmente la fatturazione, sin dall'attivazione era al corrente delle utenze attive nelle varie sedi (vedasi soprattutto la fattura all'All. 5): "[...] sin dall'attivazione dei servizi in Wind Tre S.p.A. sono state riportate in fattura, nella sezione "Telefonia fissa", due linee [...] attive e, con indicazione delle numerazioni [...] (nella sezione "Riepilogo codici di migrazione") per le quali l'utente ha corrisposto, negli anni, un importo unitario di euro 20,00 (oltre all'IVA), per un totale di euro 40,00 (oltre all'IVA) a bimestre. Orbene, successivamente al passaggio in Vodafone Italia S.p.A. del n. 046223xxx, Wind Tre S.p.A., in assenza di richieste di cessazione o migrazione per il n. 04628xxxxx, ha mantenuto attivi la menzionata numerazione e il relativo accesso ADSL, proseguendo quindi la fatturazione [...]. Wind Tre S.p.A. ha, pertanto, correttamente mantenuto attivo sulla propria rete il numero 046289xxxx e il sottostante accesso ADSL [...]. Si osserva, tra l'altro, che l'istante, pur continuando a ricevere regolarmente fatture recanti costi imputati alla numerazione 04628xxxxxx e al relativo accesso ADSL (l'elenco delle fatture emesse dal 21 gennaio 2021 e fino al 21 novembre 2022 è stato depositato in atti dall'utente medesimo), ha atteso quasi due anni prima di reclamare per l'asserita indebita fatturazione e richiedere la cessazione del contratto [...] e delle relative numerazioni fisse [...]. Pertanto, l'utente non ha posto in essere neanche una condotta tale da limitare la durata del legittimo addebito per la numerazione per la quale non aveva richiesto la portabilità." (ex multis, Delibera Agcom n. 7/24/CIR). Anche il Corecom Lazio stesso avalla questo orientamento; difatti, con la Delibera n. 419/2023/CRL/UD ha stabilito: "Dalla documentazione in atti emerge la mancata contestazione delle fatture da parte dell'utente e/o meglio nei termini previsti, difatti [...], in atti non vi è alcun documento attestante la contestazione [...]. Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione", di conseguenza le stesse si ritengono accettate." Nel caso di specie, ci troviamo dinnanzi ad un utente che solo anni dopo le attivazioni delle utenze, si rende conto dalle fatture che ha sempre regolarmente ricevuto (tanto è vero che le allega agli atti) e anche pagato, come dimostrato, senza mai contestarle in alcuna maniera, e si accorge di utenze "di cui non ha usufruito"? Quindi, ricapitolando, solo nel 2024 il signor M. Dxxx Txxx scopre di aver avuto addebiti per utenze non riconosciute, e che fa? aspetta altri mesi, dopo la cessazione delle utenze, per presentare un'istanza di Conciliazione e lamentare l'indebita fatturazione e l'attivazione non richiesta, non consentendo così al gestore di conservare il traffico (cfr. art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), in rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali! È evidente che l'istante, se avesse davvero riscontrato quanto qui lamentato, si sarebbe sin da subito attivato per segnalare le eventuali problematiche e non avrebbe, come ha avuto, un comportamento palesemente inerte e di disinteresse verso il servizio erogato e correttamente pagato per mesi... Premesso quanto sopra, si richiama la Delibera 276/13/CONS con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del

creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'AGCOM ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di doglianza, il predetto calcolo 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. Ora, alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, Wind Tre intende rilevare come il comportamento posto in essere dall'istante, contrario a correttezza e buona fede, integri 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. 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. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. Sicché, se è dovere dell'operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell'utente informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare o che si è instaurato. Quindi possiamo affermare che, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione (sul tema si vedano, ex multis, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 90/2020, Delibera Corecom Abruzzo, n. 44/2019, Determina Corecom Emilia-Romagna Fascicolo n. GU14/222221/2019). Quindi è chiaro che anche eventuali richieste di disconoscimento delle utenze succitate siano da rigettare, laddove il gestore non solo abbia dimostrato e provato che l'istante abbia sottoscritto un regolare contratto, ma che l'istante abbia pagato costantemente tutte le fatture sulle quali erano riportate chiaramente tutte le numerazioni attive, sede per sede, sin dall'attivazione delle stesse. Pertanto, la scrivente, ricordando che eventuali doglianze circa il disconoscimento sono da ritenersi improcedibili/inammissibili, riporta, sul tema, quanto disposto dal

Corecom Puglia nella Delibera n. 178/2024: “La richiesta [...] di per sé generica e non adeguatamente circostanziata [...] non può trovare accoglimento, in quanto l'operatore ha prodotto in atti copia del contratto sottoscritto dall'istante, dal quale si evince la regolarità dell'attivazione dell'utenza in contestazione.” Anche il Corecom Veneto nella Delibera n. 79/2023 ha stabilito quanto segue: “Dalla memoria difensiva prodotta dal gestore [...], unitamente alla documentazione allegata in atti, si evince in modo chiaro ed inequivocabile come l'utente fosse pienamente consapevole dell'esistenza, a suo nome, di due distinte linee fisse [...]. Dall'estratto della situazione contabile riferita all'odierno ricorrente, si evince che lo stesso ha provveduto a pagare regolarmente [...] le fatture relative alla numerazione 0452XXX [...]. I comportamenti dell'utente come sopra descritti, testimoniamo, senza tema di smentita, la piena consapevolezza di quest'ultimo circa l'esistenza di due distinte linee fisse [...].” Lo stesso Corecom Lazio, con la Delibera n. 18/2024/CRL/UD, per un caso simile, rigetta le richieste di indennizzo per attivazione servizio non richiesto formulate da parte istante, con le seguenti motivazioni: “[...] si evidenzia l'infondatezza delle doglianze avente ad oggetto l'attivazione di servizi non richiesti, in quanto Wind Tre ha regolarmente prodotto, nel corso del procedimento, copia di Contratto [...] per l'attivazione di servizi di telefonia fissa [...]. Dal confronto [...] della fatturazione prodotta, non si rilevano difformità rispetto a quanto sottoscritto dall'utente in sede di attivazione. Ne deriva che le allegazioni offerte dall'utente (invero, assai generiche, poco circostanziate e sfornite di una produzione probatoria di supporto) sono comunque state radicalmente confutate dalla produzione documentale di cui sopra si è fatto cenno. Più in generale, e per onere di completezza, va evidenziato che in caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/1 0, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012 Corecom Sicilia Determina no 30/2020). Nel caso di specie, come visto, l'operatore ha fornito prova di aver ricevuto tre PDA [...] che hanno determinato l'attivazione dei servizi richiesti, depositando contratti che risultano regolarmente sottoscritti in calce con firma digitale. Si ritiene pertanto che verosimilmente l'operatore, effettuati i controlli nell'ambito della procedura di attivazione delle utenze abbia attivato le utenze in esame, ritenendole regolari (v. anche in tal senso Corecom Lazio Delibera DL/ 192/15). Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero conseguenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, rimborsi ed indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento (ex multis Corecom Marche Delibera no 11/2021). In conclusione, per quanto attiene la fattispecie rilevante in questa sede (attivazione servizi non richiesti), il Gestore depositando i contratti sottoscritti — ha superato la prova su di esso incombente, confutando il contestato disservizio, mentre per ogni ulteriore rilievo di merito (nullità del contratto/falsità delle firme/raggiri in sede precontrattuale) residuerà per l'utente l'azione dinanzi l'Autorità Giudiziaria preposta. In conclusione, neanche sotto tali profili, sarà possibile accogliere

la richiesta di rimborso.” Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, l’istanza deve essere quindi rigettata, poiché, si rappresenta che, come abbiamo già ampiamente esplicitato, l’estrema genericità delle contestazioni sollevate dall’istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda), non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto, nei fatti e nel diritto, apparendo chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa ed apparendo evidente la genericità, l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’istante e l’impossibilità per l’ill.mo Corecom di accogliere le eventuali richieste di indennizzi, o di storno delle fatture, la scrivente difesa conferma che non vi è alcun margine per l’accoglimento delle domande avanzate dalla controparte. Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società

CONCLUDE Perché l’Autorità Voglia: In rito 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, fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS, art.16, comma 4, e ss.mm.ii. ...”. Inoltre, la convenuta ai sensi dell’art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) ha replicato alle controdeduzioni presentate dalla ricorrente. Si riportano di seguito le repliche depositate nel fascicolo: “...Con il presente atto Wind Tre S.p.A. (di seguito per semplicità Wind Tre), ritenendo opportuno replicare brevemente a quanto esposto dalla parte istante con scritti e documentazione depositati nelle date del 27/12/2024 e del 31/12/2024, ESPONE Con la presente memoria, Wind Tre, fermo e confermato il contenuto e quanto indicato nella memoria difensiva depositata in data 23/12/2024, qui integralmente richiamata, alla luce delle controdeduzioni formulate da parte istante in data 27/12/2024 e in data 31/12/2024, rinnova la correttezza delle proprie azioni gestionali, in conformità a quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi, nonché dalla regolamentazione vigente. Pur tuttavia, intende brevemente replicare e precisare quanto segue: In primis, la scrivente precisa che il gestore non ha la possibilità di accertare se il cliente, che ha sottoscritto più contratti per diverse linee presso lo stesso indirizzo, possieda ulteriori unità immobiliari o sedi operative, vista anche la natura dei contratti sottoscritti dall’utente. Inoltre, è bene precisare che, se è dovere dell’operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte commerciali, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell’utente informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare o che si è instaurato. Quindi, vi è, da parte dell’utente che sottoscrive

il contratto, anche un onere di autoresponsabilità, che gli richiede di leggere attentamente e comprendere ciò che sta sottoscrivendo. Il principio di autoresponsabilità si riferisce alla necessità per ogni individuo di accettare le conseguenze delle proprie azioni e decisioni. In ambito giuridico, questo principio implica che ciascuno deve risentire nella propria sfera giuridica delle conseguenze della mancata adozione delle cautele e delle regole di comune prudenza. In pratica, ciò significa che chi sottoscrive un contratto è responsabile per le dichiarazioni e gli impegni assunti, e non può successivamente lamentarsi delle conseguenze derivanti da una mancata comprensione o da una valutazione superficiale delle clausole contrattuali, né può, successivamente, invocare la propria negligenza per evitare tali obblighi. In questo contesto, come già esplicitato nella Memoria Difensiva, si ribadisce che interviene la Delibera Agcom n. 276/13/CONS stabilisce espressamente che, “per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto”. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno (su questo punto si vedano, ex multis, la Delibera n. 26/2024/CRL/UD del Corecom Lazio e la Delibera n. 124/2023 del Corecom Toscana). Per ogni ulteriore difesa, la convenuta si riporta alla memoria ed alle conclusioni già depositate.” Sulla base di tali circostanze la società Wind Tre (Very mobile) ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva quanto segue: 1) l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile; 2) la procedura di definizione è disciplinata dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale prevede termini perentori per le produzioni documentali delle parti. In particolare, l'art.16, comma 2 stabilisce: “gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto”. In base a tale disposizione, è evidente che il documento depositato dall'istante, protocollo n.0029xxx, non può essere preso in considerazione, in quanto il termine indicato dalla norma è perentorio; pertanto, non è consentito aggirarla. 3) le richieste formulate dall'istante per la prima volta in sede di memoria di replica - “...oltre

la richiesta di indennizzo quantificata fino alla data di attivazione della Superfibra in euro 1230 per la mancata attivazione al momento della firma contrattuale della Superfibra e per il mancato rispetto oneri informativi, e la somma di indennizzo che dal procedimento risulterà ricalcolata in base all'effettiva attivazione del servizio di Superfibra oltre la richiesta di indennizzo di servizi non richiesti per la seconda linea professional n.di telefono 068983xxxx così come verrà calcolata nel procedimento fino al giorno dell'avvenuta interruzione del prelievo dal conto corrente del contratto a cui la seconda linea professional si riferisce avendo in casa una sola linea telefonica..." - non possono essere accolte, in quanto si riferiscono a problematiche che non sono state sottoposte al prodromico tentativo di conciliazione, come stabilito dall'articolo 14, comma 3, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale. Si specifica, inoltre, che l'art.6, comma 1, richiamato nell'art.14, comma 3, dispone, in particolare, che nell'istanza, che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom, debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nel caso in esame, le richieste formulate nelle memorie di replica non risultano formalizzate nei formulari UG e GU14. In sintesi, non si ravvisa, nella descrizione dei fatti (cfr. formulari UG e GU14) e nel reclamo (prot. 029xxxx) alcuna richiesta di indennizzo da parte del ricorrente. Alla luce di quanto emerso, le doglianze presenti nella memoria di replica dell'istante non sono accolte. Il rigetto delle richieste, presentate nelle controdeduzioni dal ricorrente, trova, inoltre, giustificazione in un'altra norma del Regolamento, precisamente nell'art.14, comma 4: "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". Dai documenti depositati nel fascicolo si rileva, infatti, che il ricorrente non ha mai contestato alla società convenuta, entro il termine previsto dal sopra citato articolo regolamentare, alcun tipo di disservizio. Si evidenzia che l'unico reclamo, inviato, tra l'altro, oltre il termine previsto dalla norma sopra richiamata (cfr. reclamo protocollo n.029xxxx), attiene ad una richiesta di rimborso. Alla luce di quanto emerso, tutte le doglianze di indennizzo del ricorrente, contenute nelle memorie di replica, non possono essere accolte. 4) l'art.20, comma 4, del Regolamento indennizzi preclude all'Autorità la competenza di definire le controversie in materia di illeciti, in quanto sono demandate alla giurisdizione ordinaria. Pertanto, le richieste di cui ai punti a) e b) - "...rimborso delle somme illecitamente prelevate dal Conto Corrente", non possono essere accolte. Tuttavia, in applicazione del principio del favor utentis, entrambe le doglianze sono da intendersi come richieste di rimborso delle somme indebitamente prelevate dal conto corrente, alle quali non può essere riconosciuto

alcun tipo di indennizzo, in quanto il consolidato orientamento di AGCOM e delle Delibere Corecom prevedono che: “l’eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall’istante, mentre non è accoglibile alcuna richiesta di indennizzo.” (cfr. Delibere n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n.23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR; n. 93/18/CIR 3/18/CIR; Del. Corecom Toscana 39/2024). Alla luce di quanto sopra motivato, le richieste a) e b) sono trattate esclusivamente come doglianze di rimborso delle fatture contestate. La richiesta di cui al punto a) - “l’integrale rimborso delle somme illecitamente prelevate dal Conto corrente per quanto concerne il contratto codice cliente P1130631738 pari all’ammontare di € 1018,28 o altra somma risultante dai conteggi delle fatture contestate” -, non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si osserva che la descrizione dei fatti presente nel formulario è poco chiara, tuttavia, dai documenti depositati nel fascicolo documentale, l’Autorità ha potuto verificare che le fatture, oggetto di contestazione, non si riferiscono al contratto n.16003060xxxxx stipulato in data 25.07.2023, ma sono state emesse a seguito di un contratto (n.15920259xxxxx) regolarmente sottoscritto in data 26 aprile 23, mai contestato dal ricorrente e disdetto il 05 agosto 2024. Inoltre, dai documenti, si rileva quanto segue: - il contratto del 25.07.2023, cod. cliente P113063xxxx, n.contr.160030603xxxx, non è mai stato attivato e la società convenuta non ha emesso alcuna fattura in riferimento a questo contratto. - le fatture: n.F231994xxxx emessa il 12.07.23 di €.53,50, n.F232235xxxx emessa il 12.08.23 di €.50,50, n.F232569xxxx emessa il 12.09.2023 di €.50,50; n.F232912xxxx emessa il 12.10.23 di €.50,50; n.F233220xxxx emessa il 12.11.23 di €.50,50, n.F233546xxxx emessa il 12.12.23 di €.50,50; n.F240079xxxx emessa il 12.01.24 di €.50,50, n.F240392xxxx emessa il 12.02.24 di €.50,50, n.F240770xxxx emessa il 12.03.2024 di €.50,50, n.F241068xxxx emessa il 12.04.24 di €.340,02; n.F241352xxxx emessa il 12.05.2024 di €.50,50, n.F241664xxxx emessa il 12.06.24 di €.50,50, per un totale di €.898,52 (somma che non trova riscontro con le affermazioni del ricorrente “...1018,28...”); si riferiscono ad un altro contratto, precisamente al n.1592025941xxx, codice cliente P1130631xxx, regolarmente firmato in data 26.04.2023, mai contestato dal ricorrente e disdetto il 05 agosto 2024. Le fatture, sopra citate, riportano il codice domiciliazione bancaria/identificativo mandato del 26.04.2023 e richiamano le offerte attivate con il contratto N.1592025941xxx. Si precisa che le fatture, sopra citate, sono antecedenti alla data di disdetta (05.08.24) e, quindi, regolari. Inoltre, si ritiene opportuno specificare che la richiesta del ricorrente risulta tardiva rispetto al termine previsto dall’art.23.1 delle condizioni generali di contratto che pongono in capo all’utente l’onere di contestazione entro il termine di 45 gg. dalla data di emissione di ogni singola fattura. Tale norma non è stata contestata dal ricorrente (cfr. ex art.115 c.p.c.) Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto a) non può essere riconosciuta. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto b) - “integrale rimborso delle somme illecitamente prelevate dal Conto Corrente per quanto concerne il contratto codice cliente P113063xxxx per il numero di

telefono 068901xxxx non attivo dal 14/10/2023 pari all'ammontare di € 206,91 o altra somma risultante dai conteggi delle fatture contestate.”, la stessa non può essere accolta per le motivazioni di seguito specificate. Dalla documentazione depositata, si rileva che l'istante ha inviato alla società il presente reclamo (07.07.2024): “Io sottoscritto M. Dxxx Txxx presento formale reclamo per il rimborso delle somme prelevate dal mio conto corrente, per un servizio di tre numeri telefonici e di un abbonamento internet Superfibra associata a linea professional di cui non ho usufruito ...” e che la contestazione delle fatture è avvenuta oltre il termine previsto dall'art.23.1 delle condizioni generali di contratto che pone in capo all'utente l'onere di contestazione entro il termine di 45 gg. dalla data di emissione di ogni singola fattura. Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture in questione nel termine sopra previsto ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12, Corecom Lazio 419/2023/CRL/UD). Il rigetto della richiesta b) è motivata anche dal fatto che non è supportata 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”). Nel caso in esame, le richieste del ricorrente sono poco chiare in quanto non trovano riscontro con i documenti depositati dallo stesso. Infatti, l'istante ha rivendicato “l'integrale rimborso delle somme illecitamente prelevate dal Conto Corrente per quanto concerne il contratto codice cliente P113063xxxx per il numero di telefono 068901xxxx non attivo dal 14/10/2023 pari all'ammontare di € 206,91 o altra somma risultante dai conteggi delle fatture contestate”; in realtà dalla documentazione depositata in atti si evince: a) il codice cliente n.P113063xxxx si riferisce ad un contratto regolarmente stipulato in data 26.04.2023, mai contestato e disdetto in data 05 agosto 2024; b) il numero di telefono 068901xxxx non era associato al contratto codice cliente P113063xxx, ma ad un contratto (codice cliente P104013xxxx n. contratto 147071561xxxx) regolarmente stipulato in data 12.07.2019, mai contestato e disdetto dall'istante il 23.04.24; c) la somma di €.206,91 è generica, in quanto il ricorrente non ha dettagliato gli importi e non ha indicato le relative fatture che sono a supporto della richiesta. Si specifica, inoltre, che la memoria di replica non ha aiutato a chiarire quanto asserito dal ricorrente nella richiesta di cui al punto b). Infatti, a titolo esemplificativo, si rileva che l'istante, nei formulari UG e Gu14, ha dichiarato che il numero 068901xxxx si riferiva al contratto codice cliente P11306xxxxx (cfr “integrale rimborso delle somme illecitamente prelevate dal Conto Corrente per quanto concerne il contratto codice cliente P11306xxxxx per il numero di telefono 068901xxxx”), mentre nella memoria di replica ha affermato che il numero 068901xxxx si riferiva al contratto n.160491960xxx con codice cliente P10413xxx (cfr. “Per quanto concerne il contratto n.160491960xxxx codice cliente P104013xxxx per il numero 068901xxxx”). Alla luce di quanto emerso, la doglianza dell'istante di cui al punto b) non può essere accolta. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza proposta dal Sig. M. Dxxx Txxx nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Piermarco Scarpa

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to