

**DELIBERA 012/2025/CRL/UD del 01/08/2025**  
**FILIPPINI MASSIMO / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/716572/2024)**

**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 Fxxx Mxxx del 19/11/2024 acquisita con protocollo n. 0304226 del 19/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

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

L'istante ha presentato, in data 23 ottobre 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/71xx75/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 07 novembre 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 19 novembre 2024, richiesta di definizione GU14/71xx72/2024 con la quale ha descritto quanto segue: “Codice Cliente P113087xxxx. Si lamenta l'addebito illegittimo delle fatture numero: F2415145793 - F2412248074 in quanto nelle stesse, vengono fatturati ed addebitati servizi aggiuntivi a pagamento mai richiesti da contratto, sotto la voce di "ricarica automatica a soglie, contributo attivazione rata". Tutti servizi aggiuntivi a pagamento mai richiesti da contratto. Ho provveduto ad inviare reclamo via pec il gestore ad oggi non ha mai fornito riscontro ne seguito alle richieste formulate”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE DI SEVIZI NON RICHIESTI DA CONTRATTO SOTTO LA VOCE "ricarica automatica a soglie, contributo attivazione rata " ADDEBITATI NELLE FATTURE F2415145793 - F2412248074”; b) ” INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA RECLAMI E RISCONTRO SCRITTO”; c) “INDENNIZZO PER DISAGI E DANNI LAVORATIVI E AZIENDALI”; d) “INDENNIZZI DA REGOLAMENTO AGCOM E CARTA SERVIZI WINDTRE”. L'istante ha quantificato il totale della richiesta in €2.550,00. Il ricorrente non ha depositato la 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).

### **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 avente protocollo n. GU14/71xx72/2024, depositata innanzi al Co.Re.Com Lazio, l'istante Massimo Filippini, in qualità di titolare dell'utenza oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia della Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. nei confronti di Wind Tre S.p.A., contestando gli addebiti relativi alla "ricarica automatica a soglie,

contributo attivazione rata" presenti nelle fatture n. F2415145793 e n. F2412248074 e richiedendo quanto riportato nel formulario Gu14 di cui si allega un estratto: omissis La numerazione a cui sono riferite le odierne contestazioni In data 13/05/2023 veniva sottoscritto digitalmente dal signor Filippini il contratto per il servizio mobile n. 15935644xxxxx con il quale veniva richiesta, contestualmente al subentro con cambio intestatario, l'attivazione in Mobile Number Portability (MNP) della SIM n. 35121xxxxx (All. 1 e All. 2). In data 13/05/2025, pertanto, veniva attivata la SIM con numerazione provvisoria 32005xxxxx (ICCID 8939880846000769267) sulla quale, in data 17/05/2023, si completava la MNP della numerazione 35121xxxxx da altro gestore. La SIM prevedeva il piano tariffario "Professional Full Plus" e, tra le opzioni/servizi commerciali inclusi, vi era la "Ricarica Automatica a Soglia", nella proposta contrattuale era specificato il Costo attivazione dell'offerta "Professional P.IVA": Pagamento a rate, con eventuali rate residue addebitate in un'unica soluzione in caso di recesso anticipato", come riportato nel print screen estratto dalla proposta di contratto allegata (All. 1) e nella sintesi contrattuale ricevuta dall'istante (All. 3): omissis In data 05/07/2023 perveniva, da canale Dealer Wind Tre, un ordine di cambio numero in MNP che si completava in data 07/07/2023 con la sovrascrittura della numerazione 35121xxxxx con la nuova numerazione 34795xxxxx, oggetto dell'odierna controversia, come dimostrato dal print MOG di seguito riportato: omissis La SIM n. 34795xxxxx risulta ad oggi regolarmente attiva e utilizzata sui sistemi di Wind Tre: omissis Con il presente atto si costituisce innanzi al Co.Re.Com Lazio Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE - In rito In limine litis, Wind Tre eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente al concetto di "recapito di telefonia mobile riferibile all'utente" e di "soggetto delegato". Difatti, come si evince dal formulario della presente definizione (cfr.), pena inammissibilità, nella sezione "contatti cliente" non sono riportati i dati del rappresentante legale della società (signor Filippini Massimo), né il numero di telefono mobile dell'utente, come stabilito dall'Art. 8, comma 6, dell'All. C alla Delibera 358/22/CONS: "Nel compilare l'istanza il Soggetto accreditato indica necessariamente un recapito di telefonia mobile riferibile all'utente al quale la piattaforma invia la notifica dell'avvio e della conclusione di ciascun procedimento. A tal fine, ciascun numero di utenza mobile può essere utilizzato per un massimo di due utenti". Inoltre, è palese anche la carenza di legittimazione attiva in capo, nel caso di specie, al Sig. Stefano Di Pietro (inserito in piattaforma come "referente" e sotto i "contatti cliente"), che "viene definito", nel Formulario della definizione oggetto di questa memoria difensiva (confronta Formulario Gu14), "rappresentante legale" della società istante, cosa non affatto veritiera, come dimostrato dalla Procura e dalla Visura Camerale della società istante allegate nel fascicolo documentale (confronta fascicolo documentale Gu14). Nel campo "Referente", sezione dedicata esclusivamente ai dati anagrafici del ricorrente titolato, va inserito il rappresentante legale. Wind Tre eccepisce, inoltre, l'inammissibilità/improcedibilità della richiesta di "INDENNIZZO PER DISAGI E DANNI LAVORATIVI E AZIENDALI", nonché della quantificazione di rimborsi/indennizzi richiesti in euro 2.550.00, avanzate dall'istante, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi che non rientra nell'ambito di applicazione dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla competenza dell'Autorità adita. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sulla fattispecie, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altre Autorità. Ad abundantiam, 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, non allegando nemmeno le fatture che quivi contesta!! e, soprattutto, per la mancanza dell'indicazione perfino della numerazione oggetto di doglianza, 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 Delibera n. 84/2024/CRL/UD con la quale il Corecom Lazio ha stabilito: "L'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c. (cfr., per una fattispecie similare, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture) da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("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")." 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. - Nel merito 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato per l'utenza de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto del costo previsto dal piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura In data 01/08/2024, tramite canale e-Care il cliente disattivava in autonomia l'opzione gratuita aggiuntiva "Ricarica Automatica a Soglia", attivo sulla SIM prepagata (ICCID 8939880846xxxxxxxx) con numerazione 3479xxxxxx, come dimostrato dal print screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: omissis In data 13/09/2024 perveniva alla scrivente un reclamo via PEC di contestazione di addebiti sui conti telefonici n. F2415145793 e n. F2412248074 relativi al contributo di attivazione e alla ricarica automatica a soglia. Prima di entrare nel merito delle contestazioni, la convenuta specifica che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione della linea, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di aver preso visione e di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e di tutti gli Allegati, incluse le Sintesi Contrattuali dell'offerta sottoscritta, come si può evincere anche print screen estratto dalla Proposta di contratto (All.1): omissis A valle di opportune verifiche, il Servizio Clienti di Wind Tre constatava che la contestazione delle fatture succiate era infondata per vari motivi che di seguito specificheremo. Innanzitutto, la contestazione inviata il 13/09/2024 risultava tardiva poiché pervenuta oltre i 45 giorni dall'emissione delle stesse, come disposto dalle Condizioni Generali di Contratto del gestore (All. 4), in quanto la fattura n. F2415145793 era stata emessa in data 22/05/2024 (All. 5), e la fattura n. F2412248074 era stata emessa in data 22/06/2024 (All. 6). Difatti l'ART. 7.1 RECLAMI delle Condizioni Generali di Contratto stabilisce in modo chiaro ed inequivocabile quanto segue: "[...] i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati dal Cliente per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di

emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, WINDTRE rimborserà gli importi non dovuti mediante compensazione dalla prima fattura successiva o, a scelta del Cliente, attraverso un apposito versamento. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata." Sul tema, si riporta quanto stabilito da codesto Corecom Lazio con la Delibera n. 419/2023/CRL/UD: "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." Inoltre, dalle verifiche effettuate dalla convenuta, emergeva, altresì, quanto di seguito verrà dettagliato. - In merito alla contestazione circa la "ricarica automatica a soglia". E' bene specificare che l'opzione aggiuntiva gratuita "Ricarica Automatica a soglia" consiste nella ricarica automatica del credito della SIM prepagata ogni volta che suddetto credito scende al di sotto di una soglia impostata a scelta dal cliente tra 3,00€, 5,00€ o 10,00€, al di sotto della quale avviene la ricarica automatica addebitando l'importo scelto come soglia nella fattura relativa ad un servizio in abbonamento sempre intestato al cliente e presente sulla stessa anagrafica e avente stesso codice cliente. Nel dettaglio, emergeva che sulla fattura n. F2415145793 emessa in data 22/05/2024 (All. 5) vi era stato un addebito di euro 5,00 per "Ricarica Automatica a soglia" per la quale non rilevava alcuna anomalia in quanto, non solo l'opzione aggiuntiva gratuita era stata regolarmente attivata a seguito della sottoscrizione del contratto n. 15935xxxxxxx (All. 1), come già ampiamente dimostrato nel paragrafo n. 1 della presente Memoria Difensiva, ma era dovuta al fatto che, per addebiti relativi a SMS a pagamento (costo di 0,15€) ricevuti dall'istituto bancario dell'istante, il credito residuo presente sulla SIM era sceso al di sotto della soglia minima impostata, e, pertanto, si era attivata automaticamente l'opzione di "ricarica automatica a soglia", con addebito in fattura. Tutto ciò è dimostrato dal dettaglio del traffico generato dall'utenza oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196) (All. 7) dove, nella colonna "Destinazione" è visibile la voce "UBIQUITY\_BNL" e nella colonna "Addebito" è riportato l'importo di "0,150000", come dimostrato dal print sottostante, preso ad esempio: omissis È bene precisare che, relativamente agli SMS ed ai costi di € 0,15, che hanno portato alle odierne contestazioni, gli addebiti erano relativi a messaggi bancari non passibili di disconoscimento trattandosi di un servizio sottoscritto direttamente in Banca. Questi SMS cosiddetti transazionali, vengono utilizzati per l'invio di conferme di spedizione, prenotazioni o acquisti, autenticazione a due fattori, notifiche legate all'utilizzo di conti correnti bancari, carte di credito o debito oppure per l'ampio contesto delle cosiddette OTP (One Time Password) per il rilascio e l'aggiornamento di credenziali. Questi SMS rappresentano uno strumento di protezione, inerente al rapporto contrattuale tra Istituti Bancari e cliente, che consente di verificare in tempo reale le transazioni effettuate con la carta di credito/RID e sono anche utili per identificare eventuali "operazioni non autorizzate". La verifica via SMS ha un costo che non è incluso nell'offerta bundle degli operatori telefonici. Tra l'altro, la convenuta, in propria difesa, ricorda quanto riportato nella sintesi contrattuale (All. 3) su cosa è compreso dell'offerta Bundle (500 SMS). Di seguito il print screen estratto dalla sintesi contrattuale con quanto è incluso nell'offerta Bundle sottoscritta dall'istante: omissis Si ricorda che la convenuta mette a disposizione dei propri clienti le sintesi contrattuali di ogni offerta commerciale sul proprio sito



istituzionale, sempre costantemente consultabili al link: <http://www.windtre.it/tariffe/trasparenza-tariffaria>. Si precisa, sul tema, quanto stabilito dall'Art. 3.2 "Fornitura Del Servizio" delle Condizioni Generali di Contratto: "Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio specifico. La SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing, info banking, carrier billing, televoto, charity SMS su numerazione 455 e donazione ai partiti, il cui costo potrà essere addebitato sul conto telefonico o sul credito telefonico del Cliente. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al Servizio Clienti." Tutto il traffico e i costi dei servizi non inclusi nell'offerta vengono addebitati sul credito residuo in caso di SIM prepagate e sul conto telefonico in caso di SIM post pagate. Si precisa che la convenuta, in ottica di trasparenza contrattuale, ha pubblicato, sul proprio sito istituzionale, al link <https://www.windtre.it/supporto/procedure-e-assistenza/come-facciooper/cosa-sono-equanto-costano-gli-sms-bancari>, una pagina dedicata proprio a tali SMS a pagamento che NON rientrano nell'offerta "bundle", e che si riporta qui di seguito: omissis Con la Delibera n. 10/21/CONS l'Agcom, in materia "Disposizioni in materia di blocco e attivazione dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso" ha disposto all'art. 1, quanto segue: "Il blocco all'attivazione dei servizi premium in abbonamento, operato sia sulle nuove SIM sia su quelle in essere, per tutti i servizi che prevedono l'erogazione di contenuti digitali forniti sia attraverso SMS e MMS (decade 4), sia tramite connessione dati su reti mobili (mobile internet) con addebito su credito telefonico o documento di fatturazione, offerti sia da terzi, sia direttamente dall'operatore di accesso. Sono esclusi dal blocco i seguenti servizi erogati tramite SMS: a) televoto; b) donazioni solidali; c) donazioni a partiti politici; d) servizi bancari; e) mobile ticketing per il trasporto pubblico e per i parcheggi; f) servizi postali privati e quelli rientranti nel servizio universale postale, servizi elettronici di recapito certificato e servizi di posta elettronica certificata." (ex multis, Corecom Puglia Delibera n. 170/24). Gli SMS bancari, quindi, sono un servizio non bloccabile a priori dai gestori telefonici. SMS bancari, il cui utilizzo non è frutto di una scelta discrezionale delle banche, ma dell'adeguamento da parte del nostro Paese alla Direttiva Europea 2366/2015 (nota come PSD2), avvenuto attraverso il Decreto Legislativo 15.12.2017 n. 218. La scelta di operare transazioni, pagamenti etc. tramite ricezione di un SMS dalla banca è poi del tutto personale e l'eventuale disattivazione di questa modalità può essere concordata con la banca di riferimento. Nel caso di specie preme tuttavia evidenziare che Wind Tre ha addebitato i costi coerentemente con l'attivazione della linea telefonica. Da parte di Wind Tre, pertanto, non è stata rilevata alcuna anomalia di fatturazione. - In merito alla contestazione circa il "contributo rateizzato del costo di attivazione", il gestore precisa quanto segue. Ricordando quanto già spiegato e dimostrato nel paragrafo n. 1 della presente Memoria, ossia che nella proposta contrattuale sottoscritta dall'istante, era espressamente riportato che il "Costo attivazione offerta Professional P.IVA era a rate, con eventuali rate residue addebitate in un'unica soluzione in caso di recesso anticipato", la convenuta rilevava che sulla fattura contestata n. F2412248074 emessa in data 22/06/2024 (All. 5), era stato addebitato correttamente il costo di 1,88€ per la rata del Contributo di attivazione. Nella Sintesi Contrattuale (All. 3) allegata alla proposta di contratto sottoscritta dall'istante e accettata dallo stesso, era espressamente riportato sia il costo in una unica soluzione che il costo in caso di rateizzazione del costo di attivazione, come si evince dal seguente print

screen: omissis Per il Costo di attivazione di 50,00€ iva esclusa, il cliente può scegliere se pagare in un'unica soluzione oppure versare una quota di 5,00€ all'attivazione e 24 rate mensili di 1,88€, come ha fatto l'istante. Sul tema si è espresso anche il Corecom Campania nella Determina n. GU14/662853/2024: "Con riferimento alla contestazione degli addebiti per il contributo di attivazione non si riscontrano irregolarità dell'operatore. Nel contratto [...] depositato e sottoscritto dall'utente è espressamente indicato quanto poi addebitato in fattura. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero." Si ricorda che, anche per quanto riguarda i costi di attivazione, il gestore ha pubblicato sul proprio sito istituzionale una sezione dedicata al link <https://www.windtre.it/trasparenzatariffaria>, sempre consultabile da tutti i clienti. Da parte di Wind Tre, pertanto, non è stata rilevata alcuna anomalia di fatturazione. Alla luce di tutte queste risultanze dagli approfondimenti effettuati dalla convenuta, la contestazione del 13/09/2024 non si riteneva fondata, pertanto, in data 18/09/2024 veniva inviato il riscontro via PEC all'indirizzo xxxxxxxx.xxxxxxxx@xxxxxxx.it di "contestazione per addebito non evadibile": omissis Da parte di Wind Tre, pertanto, non è stata rilevata neanche alcuna mancata risposta al reclamo, come ex adverso dichiarato dalla parte istante. In ultimo, si ricorda che Wind Tre, all'Art. 12. "Conoscibilità delle Condizioni Generali di Contratto" ha espressamente sancito: "Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione sul sito Internet [www.windtre.it](http://www.windtre.it), distribuzione e/o affissione presso i Rivenditori autorizzati WINDTRE e altri punti di distribuzione oltre che con qualsiasi altra modalità di diffusione. I documenti ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di WINDTRE fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della SIM e dei Servizi." 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). Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, appare pertanto doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate ed estremamente pretestuose ed eccessive sia per quanto eventualmente occorso, ma anche e comunque in ragione di quanto eventualmente effettivamente, seppur correttamente, addebitato alla parte istante (stiamo parlando di 5,00€ + 1,88€) che non giustificherebbero in alcun modo la richiesta indennitaria di 2,550.00€! Pertanto, Wind Tre intende rilevare anche come il comportamento posto in essere dalla società 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. In ragione della suesaposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esplicitato in maniera esaustiva, nei fatti e nel diritto, apparendo chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa ed apparendo evidente, l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, la scrivente chiede all'ill.mo Corecom di non accogliere le richieste avanzate dal signor Fxxx. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta omissis 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, omissis “

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. La richiesta di cui al punto a) - “Si richiede indennizzo per attivazione di servizi non richiesti da contratto sotto la voce " ricarica automatica a soglie, contributo attivazione rata " addebitati nelle fatture F241514xxxx – F241224xxxx -, non può essere accolta per la seguente motivazione. Ai fini della definizione della doglianza, è opportuno richiamare preliminarmente la disciplina generale sancita dall'art. 2697, comma 1 c.c., secondo cui spetta alla parte attrice l'onere di fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che si intende far valere in giudizio. L'applicazione di tale norma è consolidata in giurisprudenza e riconosciuta dall'Autorità. (ex multis, delibere Agcom n.91/15/CIR e n.68/16/CIR e Del. Corecom E-R N.19/22). Dalla documentazione depositata in atti si rileva che il ricorrente non ha adempiuto al proprio onere probatorio, come previsto dall'articolo sopra richiamato, in quanto non ha prodotto la copia del contratto con il relativo piano tariffario, da cui si dovrebbero evincere le condizioni economiche del servizio pattuite. Inoltre, l'istante non ha depositato le copie delle fatture e, così facendo, non ha consentito all'Autorità di verificare eventuali addebiti relativi ai servizi aggiuntivi a pagamento, che, secondo quanto lamentato dall'istante nei formulari UG e GU14, non sarebbero mai stati richiesti contrattualmente. Tuttavia, nella memoria difensiva, la società convenuta ha ricostruito la vicenda contrattuale depositando una serie di documenti, tra cui anche le fatture menzionate in Ug e Gu14 dal cliente, a supporto della propria tesi. Tale ricostruzione deve intendersi confermata in base al principio di non contestazione di cui all'art.115 c.p.c., norma recepita dall'Autorità e dai Corecom per definire le controversie tra operatori e utenti. Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta. La richiesta di cui al punto b) - “Si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto” - non può essere accolta, in quanto la Delibera AGCOM 212/18 statuisce: “per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. ...”. Ebbene, dalla documentazione depositata in atti, si rileva



che tra la data del reclamo (13 settembre 2024) e quella di deposito dell'istanza di conciliazione (UG/71xx75/2024 del 23.10.2024) sono intercorsi quaranta giorni; pertanto, in conformità alla delibera sopra richiamata, la domanda avanzata dal ricorrente non può essere accolta. La richiesta di cui al punto c) - “Si richiede indennizzo per disagi e danni lavorativi e aziendali” - non può essere accolta, poiché attiene alla sfera del risarcimento del danno economico, ambito per il quale sussiste la giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario e, quindi, esula dalle competenze di quest'Autorità (cfr.art.20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n.194/23/Cons.). Inoltre, il Regolamento in materia di indennizzi (allegato A alla delibera 347/18/CONS.) non considera la doglianza di cui al punto c) una fattispecie indennizzabile. La richiesta di cui al punto d) - “Si richiede indennizzo da regolamento agcom e carta servizi windtre” - non può essere accolta, in quanto generica e priva di documenti che non consentono all'organo giudicante – nel caso di specie, il Corecom - di riconoscere all'istante gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A alla delibera 347/18/CONS.). 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. Fxxx 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Piermarco Scarpa

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to