

DELIBERA 19/2026/CRL/UD del 07/07/2026
S. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/794609/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/07/2026;

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 14 dicembre 2022, approvato con delibera 427/22/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 30 marzo 2023;

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" e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di S. Cxxx del 28/11/2025 acquisita con protocollo n. 0306587 del 28/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 21 ottobre 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 25 novembre 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 28 novembre 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “In data 19/06/2025 ho sottoscritto un contratto con WindTre presso il punto vendita di Viale xxxxxxxx (xxxx). Successivamente mi sono stati addebitati diversi importi non previsti tra qui quelli relativi al servizio “Smartphone Reload Plus”, mai da me richiesto né autorizzato. Ho inviato due diffide via PEC (la prima in data 02/10/2025, la seconda il 10/10/2025) contestando l'attivazione del servizio e chiedendo a WindTre di fornire prova del consenso informato e copia dei termini e condizioni contrattuali. In entrambi i casi, WindTre ha risposto con lo stesso testo standard (ID segnalazione xxxxxxxxxxxx), limitandosi ad affermare che “le verifiche hanno ritenuto regolare il contratto sottoscritto”. WindTre non ha fornito alcuna prova che i Termini e Condizioni del servizio “Smartphone Reload Plus” mi siano stati consegnati o resi conoscibili al momento della firma. Servizi “Reload” e “Reload Plus”: nei documenti contrattuali si fa riferimento a entrambe le denominazioni, senza spiegare le differenze né le condizioni economiche o operative. Tale ambiguità impedisce una corretta comprensione dell'offerta. Non mi è mai stato comunicato, né per iscritto né verbalmente, l'obbligo di disattivare il servizio mediante SMS entro un mese, come da wind sostenuto; Non ho mai espresso alcun consenso esplicito all'attivazione di tale servizio, Dopo ripetute telefonate al call center, il giorno 2 ottobre è stata mandata una segnalazione formale dal punto vendita Wind di Viale Marconi a Roma, e contestualmente la prima pec. Chiedo pertanto: - la cessazione immediata del servizio “Smartphone Reload Plus”; - il rimborso di tutte le somme indebitamente addebitate; - l'esibizione delle prove della consegna dei termini e condizioni e della mia effettiva conoscenza al momento della firma; -il riconoscimento di un eventuale indennizzo per mancanza di trasparenza e pratica commerciale ingannevole..”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le richieste: a) “la cessazione immediata del servizio “Smartphone Reload Plus””; b) “il rimborso di tutte le somme indebitamente addebitate”; c) “esibizione delle prove della consegna dei termini e condizioni e della mia effettiva conoscenza al momento della firma”; d) “Il

riconoscimento di un eventuale indennizzo per mancanza di trasparenza e pratica commerciale ingannevole”. L’istante ha quantificato le richieste in €.150,00 La 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: “...In rito In via preliminare, si eccepisce la difformità tra le richieste avanzate nel prodromico tentativo di conciliazione prot. n. UG/785608/2025 – il cui indennizzo risulta non quantificato e risulta richiesto unicamente uno sconto in fattura – rispetto alle richieste del presente procedimento prot. n. GU14/794609/2025 in cui si legge “Quantificazione rimborsi/indennizzi: euro 150,00”, tramite bonifico. Pertanto, ai sensi dell’art. 14, comma 3, dell’All. A alla delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., voglia l’adito Corecom ritenere nulla qualsivoglia domanda eccedente rispetto al prodromico tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all’Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall’istante Wind Tre eccepisce l’inammissibilità/improcedibilità della presente istanza relativamente al disconoscimento del servizio “Smartphone Reload Plus”, in quanto esula dall’ambito di competenza di codesto Comitato. Il disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio). Di conseguenza, Wind Tre chiede il rigetto della richiesta dell’istante di “attivazione servizi non richiesti”, eccependo l’inammissibilità dell’istanza in considerazione dell’incompetenza dell’Autorità in materia di eventuale verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità. Sul tema, l’Agcom, con la Delibera n. 3/23/CIR, ha stabilito: “[...] questa Autorità non ha alcuna competenza in materia di verifica dell’autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli art. 214 e 215 c.p.c. ed è demandata all’Autorità giudiziaria ordinaria. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero conseguenziale alla vicenda prospettata non potrà essere decisa dall’Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza [...]” (Ex plurimis, Delibera Agcom n. 51/10/CIR, Delibera AGCom n. 69/11/CIR). Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l’indebita attivazione di servizi, la competenza di codesta Autorità cessa nel momento in cui l’operatore esibisce la documentazione contrattuale (Proposta di Contratto/Vocal Order). L’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità (si veda anche Delibera AGCom n. 69/11/CIR, Determina n.8 del 2014 del Corecom Piemonte, Delibera n. 005/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, Delibera n.

178/24 del Corecom Puglia). La scrivente eccepisce anche l'inammissibilità/improcedibilità di quanto riportato nelle richieste dall'istante: "il riconoscimento di un eventuale indennizzo per mancanza di trasparenza e pratica commerciale ingannevole" per materia esclusa dall'ambito applicativo del Regolamento di Procedura e per la quale nessuna previsione di indennizzo è contemplata dalla Carta Servizi dell'Operatore, né tantomeno dalla Delibera Agcom. La scrivente, inoltre, eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità di tutte le richieste avanzate dall'istante riguardo "la cessazione immediata del servizio "Smartphone Reload Plus"" e "l'esibizione delle prove della consegna dei termini e condizioni e della mia effettiva conoscenza al momento della firma", in quanto non possono essere inoltrate per espressa previsione normativa, al Corecom adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Infatti, ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., tali istanze devono essere dichiarate inammissibili o improcedibili in quanto estranee alle competenze e al potere attribuiti al Corecom (ex multis, delibere: n. 30/24 Corecom Toscana, n. 10/25 Corecom Puglia), il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell'Operatore. Wind Tre eccepisce, altresì, l'estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito all'asserita responsabilità della convenuta. Le richieste, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non possono trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti: l'istante non ha fornito alcuna documentazione idonea a comprovare la fondatezza delle proprie doglianze. In particolare, la parte attrice afferma di non aver mai richiesto e sottoscritto il servizio "Smartphone Reload Plus", chiedendo sia la cessazione che il rimborso dei costi dello stesso, senza tuttavia allegare né il contratto, né le relative fatture, né altra documentazione probatoria atta a dimostrare l'effettiva sussistenza del diritto al rimborso/storno richiesto, contravvenendo così al principio generale stabilito dall'art. 2697 c.c. (si vedano sul tema le Delibere n. 1/2025 e n. 27/2025 del Corecom Lombardia e le Delibere n. 105/2024/CRL/UD, n. 011/2025/CRL/UD e n. 017/2025/CRL/UD del Corecom Lazio). Secondo il principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere "iuxta alligata et probata iudicare debet", e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Per quanto sopra, si domanda il rigetto delle richieste. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. - Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale. La domanda attorea non merita accoglimento, nei termini ivi formulati, in quanto infondata in fatto e in diritto, ma, prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de qua, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi

previsti dal piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Ma per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire gli accadimenti che hanno portato alla presente procedura. Sia in data 02/10/2025 che in data 13/10/2025 pervenivano, tramite PEC, due contestazioni da parte della sig.ra Cucculelli circa l'attivazione, ed i relativi costi addebitati, del servizio "Smartphone Reload Plus". A valle delle opportune e approfondite verifiche sul caso, entrambi i reclami venivano chiusi come non accolti e, nelle date rispettivamente del 09/10/2025 e del 20/10/2025, ovvero nel pieno rispetto delle tempistiche previste dall'Art. 7.1 RECLAMI delle Condizioni Generali di Contratto, a cui si rimanda (All. 1), e dalla normativa vigente (Delibera Agcom 255/24/CONS), venivano forniti i riscontri del caso tramite PEC, depositati dalla stessa parte istante agli atti del presente procedimento: omissis ...Dalle verifiche effettuate dalla convenuta nella gestione dei suddetti reclami, era infatti emerso che la sig.ra Cucculelli, in data 19/06/2025, aveva sottoscritto elettronicamente, tramite firma FEA, il contratto n. 1659799758192 (All. 2) per l'attivazione della linea mobile con numerazione provvisoria 3xxxxxxx sulla quale effettuare la portabilità (MNP) della numerazione 3xxxxxxx dal gestore Vodafone. L'utenza veniva attivata con l'opzione tariffaria Start Unlimited 5G Easy Pay e veniva abbinata ad un contratto di Vendita con Finanziamento con la società Findomestic Banca S.p.A. per un telefono iPhone 16e 128GB Black avente IMEI xxxxxxxxxxxxxxxx, unitamente all'opzione Smartphone Reload Plus, accettandone le relative condizioni contrattuali e commerciali (All. 3 e All. 4), come si evince dai print estratti dalla proposta di contratto sottoscritta: omissis ... Si precisa che la sottoscrizione e il consenso all'attivazione del contratto veniva rilasciato dall'istante attraverso la firma elettronica FEA, una modalità di firma che possiede i requisiti giuridici e informatici previsti dal Decreto Legislativo n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD) e nel DPCM del 22 Febbraio 2013 (Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali). La connessione univoca della firma al firmatario è garantita dall'associazione tra: identificazione del Cliente, la password OTP generata, il numero di telefono del Cliente su cui viene inviata la password OTP da utilizzare per perfezionare il processo di firma (All. 5). Come si evince dal contratto sottoscritto tramite OTP (One Time Password), di cui di seguito si riporta l'ingrandimento del print screen della firma, la numerazione mobile xxxxxxxx risulta essere la numerazione riportata nella proposta di Contratto, la stessa oggi oggetto di doglianza, presente anche nel Conciliaweb come contatto cliente: omissis ... In data 25/06/2025 veniva firmato elettronicamente dalla sig.ra xxxxxxxx, tramite firma FEA (All. 6), un contratto di finanziamento rateizzato per l'acquisto della fornitura di Caricabatteria_Pellicola_Cover/Protezione_Audio Wireless (All. 7), come dimostrato dai print screen di seguito riportati ed estratti dalla proposta di contratto sottoscritta e dal sistema di Customer Relationship Management - CRM - di Wind Tre dove sono dettagliati i costi e le condizioni: omissis ... Per quanto fin qui dichiarato e documentalmente dimostrato, ricordando che l'istante, nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, ha dichiarato, ai sensi e per gli

effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni Generali di Contratto” e tutti gli Allegati, è chiara l’infondatezza della contestazione e la pretestuosità delle richieste avanzata da parte istante. È palese, infatti, che la sig.ra Cucculelli abbia sottoscritto, in sede contrattuale, l’opzione Smartphone Reload Plus. L’opzione Smartphone Reload Plus è attivabile solo contestualmente all’acquisto di uno Smartphone con offerta vendita a rate o con finanziamento, come descritto anche nell’Art. 2.1 dei Termini e Condizioni del Servizio Smartphone Reload Plus, accettati e sottoscritti dalla parte attrice, come ut supra dimostrato. Tale opzione accessoria prevede una durata contrattuale di 24 o 30 mesi, ad un costo mensile, compreso tra 5.99€ e 9.99€ (in base al valore e tipologia dello smartphone), per una durata contrattuale di 24, 30 o 36 mesi in base alla durata scelta per la rateizzazione dello smartphone. Il Smartphone Reload Plus consente di poter cambiare lo smartphone dal 13° mese e fino a 30 giorni prima della scadenza del contratto Reload Plus, oppure, di poter sostituire lo smartphone fino a 5 volte in caso di durata rateizzazione a 30 mesi, alle condizioni previste dal servizio, così come riportato anche sul sito istituzionale di Wind Tre: omissis ... Per le nuove attivazioni, come nel caso della parte attrice, il primo mese di servizio Smartphone Reload Plus era gratuito e senza vincoli. Entro tale periodo l’utente poteva recedere senza costi, purché non avesse richiesto la sostituzione dello smartphone. La disattivazione dell’opzione accessoriarichiedeva l’invio di un SMS al numero 4033 con il testo “PLUS NO”. In caso di cessazione anticipata, si rimanda a quanto stabilito dal gestore nell’ART. 3 DATA DI INIZIO DEL

SERVIZIO E DURATA DEL SERVIZIO del documento Termini e Condizioni del Servizio Smartphone Reload Plus (All. 4). Wind Tre, in conformità a quanto previsto dall’art. 3 dell’Allegato B alla Delibera AGCOM n. 457/24/CONS, conferma di mettere a disposizione dei propri clienti - inclusa la sig.ra Cucculelli - una pluralità di strumenti informativi e di assistenza, finalizzati a garantire la piena trasparenza e accessibilità alle condizioni contrattuali sottoscritte. In particolare, l’utente può accedere in qualsiasi momento ai dettagli del proprio contratto e ai costi applicati tramite il Servizio Clienti, l’APP Wind Tre, un’Area Clienti personale, oltre il sito internet istituzionale del gestore ai seguenti link: <https://www.wind.it/windinforma/> e <https://www.windtre.it/trasparenzatariffaria>. Nel caso di specie, le informazioni complete, i termini e le condizioni del servizio oggetto delle odierne contestazioni, sono sempre disponibili, consultabili e scaricabili sul sito istituzionale al link <https://www.windtre.it/smartphone-reload-pluscambiare-smartphone>. Nel caso di cui si controverte, la richiesta di attivazione del succitato servizio veniva sottoposta al rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati, nonché l’assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, provvedeva ad attivare quanto richiesto. Si ribadisce quanto già eccepito in rito che, in caso di contestazione relativa all’indebita attivazione di servizi, l’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una manifestazione di volontà dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata (proposta di contratto firmata), per escludere ogni profilo di responsabilità a proprio carico. Sul tema, si riporta quanto stabilito, per un caso simile, da codesto ill.mo

Corecom Lazio nella Delibera n. 014/2025/CRL/UD: “Ai fini di definire la doglianza in esame, è opportuno richiamare 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 per definire le controversie presentate dagli utenti (ex multis, delibere Agcom n.91/15/ CIR e n.68/16/CIR e Del. Corecom EMILIA ROMAGNA n.19/22). Ebbene, dalla documentazione depositata in atti si rileva che il ricorrente non ha adempiuto al proprio onere probatorio, contravvenendo alla norma sopra richiamata. Infatti, non ha prodotto la copia del contratto con il relativo piano tariffario, da cui si dovrebbero evincere le condizioni economiche del servizio pattuite [...]. Tuttavia, la società convenuta, nella propria memoria difensiva, ha ricostruito la vicenda contrattuale depositando una serie di documenti, tra cui la copia del contratto, codice cliente n. P1xxxxxxxxx e n.contr.16xxxxxxxxxxx, firmata dall’istante dove è presente il servizio aggiuntivo denominato: “Più Sicuri Casa”. Il suddetto contratto risulta firmato dalle parti in data 25.XX.202X [...].” Ne consegue che Wind Tre ha agito in piena buona fede e correttezza contrattuale, attenendosi alle richieste espresse dalla cliente e fornendo i servizi richiesti senza alcuna condotta ingannevole o fraudolenta. Ogni operazione è stata eseguita nel rispetto delle regole di trasparenza e correttezza, principi che governano i rapporti tra operatore e utente. In forza di quanto esposto, ribadendo che le proposte contrattuali sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d’offerta applicate, è opportuno precisare che, se da un lato incombe sull’operatore il dovere di informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, dall’altro grava sull’utente l’onere di 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. Ne consegue che, se sull’operatore incombe l’obbligo di rendere disponibili all’utente tutte le informazioni attinenti al contratto, è poi onere dell’utente prenderne compiuta visione e comprenderne il contenuto (sul punto, ex multis, Determina Corecom Emilia-Romagna, Fascicolo n. GU14/22221/2019, Delibera Corecom Abruzzo n. 44/2019, Delibera Corecom EmiliaRomagna n. 90/2020 e Delibera n. 26/2024/CRL/UD del Corecom Lazio). L’utente, al momento della sottoscrizione o accettazione del contratto, assume un preciso onere di autoresponsabilità, che implica il dovere di leggere con attenzione e comprendere le condizioni contrattuali, nonché di adempiere agli obblighi previsti nei confronti della società erogatrice del servizio. In tale contesto, il principio di ordinaria diligenza avrebbe imposto alla ricorrente, quantomeno, di verificare tempestivamente la “bontà” della proposta ricevuta da un presunto operatore Wind Tre e di non accettarla senza prima informarsi sulle conseguenze e sui costi addebitati. Per quanto fin qui esposto e dimostrato, si ritiene che non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell’operato di Wind Tre, e non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l’esistenza, in capo alla convenuta, di disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Le richieste

avanzate da 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 conclusione, alla luce di quanto esposto e comprovato documentalmente, risulta evidente la piena correttezza e buona fede dell'operatore, nonché la totale assenza di elementi probatori a sostegno delle doglianze formulate dall'istante. Non si ravvisano, pertanto, i presupposti per l'accoglimento, da parte dell'Ill.mo Corecom, di richieste di indennizzo o di eventuali storni/rimborsi delle fatture. La convenuta ha adempiuto puntualmente a tutte le obbligazioni previste dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa vigente. 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 ”.

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. Le richieste di cui ai punti a) e c) possono essere trattate congiuntamente e non sono accolte, in quanto volte ad ottenere un “facere” che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. L'Autorità, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute, nonché alla liquidazione di indennizzi (cfr. articolo 20, comma 4, 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). Infine, dai documenti depositati nel fascicolo documentale, si rileva che l'istante ha depositato la copia del contratto sottoscritto; si desume, pertanto, che la ricorrente, al momento della firma, fosse a conoscenza delle condizioni e dei termini contrattuali. In ragione di quanto sopra esposto, le richieste di cui ai punti a) e c) non vengono accolte. La richiesta di cui al punto b) - “il rimborso di tutte le somme indebitamente addebitate” - non può essere accolta, in quanto la sua genericità non consente all'Autorità di fondare il proprio convincimento ed esercitare la propria funzione decisoria. Tale estrema genericità, inoltre, non è stata superata nemmeno in sede di deposito di documenti e di repliche. Infatti, la ricorrente non ha integrato la propria istanza producendo idonea e pertinente documentazione a sostegno della doglianza (cfr. art. 2967 c.c.) in merito alle somme di cui chiede il rimborso; né ha replicato alla memoria difensiva depositata dalla società. (cfr. art.115 c.p.c.) Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto b) non viene accolta. La richiesta di cui al punto d) non può essere

accolta per le motivazioni di seguito specificate. In primo luogo, la richiesta di indennizzo “per mancanza di trasparenza” non può trovare accoglimento, in quanto tale fattispecie non rientra tra quelle indennizzabili ai sensi dell’allegato A alla delibera 347/18/Cons. Parimenti, non può essere accolta la richiesta volta ad ottenere un indennizzo per “pratica commerciale ingannevole”, trattandosi di una fattispecie non contemplata dal medesimo Regolamento indennizzi. Infine, si richiama l’art. 14, comma 4, del citato Allegato A: «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». Nel caso di specie, il primo reclamo in atti, (datato 02.10.25), risulta esperito oltre il termine previsto dalla normativa sopra richiamata, essendo stato il contratto stipulato in data 19.06.25. In ragione di quanto sopra esposto, la richiesta di cui al punto d) non viene 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 dalla Sig.ra S. Cxxx 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

Dott. Fabio Pezone

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to