

**DELIBERA N. 25 - 2025**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/554854/2022)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 17/09/2025;

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;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 03/10/2022 acquisita con protocollo n. 0283418 del 03/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La parte istante ha rappresentato quanto segue nel formulario introduttivo: "WindTre ha comunicato la disattivazione della promozione attivata "Raddoppia la Ricarica" attiva dal 2/01/2014. Questa promozione permette di ricevere il raddoppio di ogni ricarica effettuata fino a un massimo di 50 euro ogni 30 giorni. La promozione "Raddoppia la Ricarica a Vita" è stata proposta a tempo indeterminato ad alcuni clienti come campagna winback".

A fronte di quanto sopra esposto l'utente ha quindi richiesto: "1) Il pieno reintegro della promozione "Raddoppio la ricarica" a tempo indeterminato come da contratto. 2) Indennizzo per i mesi di disattivazione della promozione. 3) Indennizzo per i disagi arrecatemi 4) Indennizzo per eventuali spese di procedura".

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

L'operatore ha esposto tramite memoria le seguenti difese: " [... omissis ...] 1. La numerazione cui è riferita l'odierna contestazione – XXX. In data 27/04/2017 veniva sottoscritta una proposta di contratto per l'attivazione della SIM XXX con piano tariffario Wind al Secondo e opzione Raddoppia la Ricarica (All. 1 Proposta di contratto). Tale offerta promozionale si aggiungeva semplicemente al piano tariffario in essere, non modificando la costituzione del listino. La convenuta rappresenta che sotto il codice cliente n. XXX risultano attive anche le SIM prepagate XXX, XXX, XXX, non oggetto di contestazione. Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Piemonte Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE ➤ In rito 2. Eccezioni preliminari • • Sulla richiesta di riattivazione dell'Opzione Raddoppia la Ricarica per la SIM XXX Si segnala la inammissibilità della richiesta avanzata: " Il pieno reintegro della promozione "Raddoppio la ricarica" a tempo indeterminato come da contratto", poiché la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Infatti, relativamente alla suddetta richiesta, in particolare ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4: "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al

pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Orbene, alcuna condotta lesiva è riferibile alla convenuta per i motivi che verranno nel prosieguo evidenziati. Vedasi ad esempio recente Delibera n. 65/2021 del Corecom Emilia-Romagna: "Ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia può, in effetti, ordinare all'operatore, oltre che di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti, anche di adottare misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente. Non rientra, tuttavia, nell'ambito di tale ultima previsione, esulando, pertanto, dai poteri di codesto Corecom, la possibilità di intimare all'operatore la riattivazione di uno specifico piano tariffario che potrebbe, in effetti, non essere più in vigore, in quanto non più commercializzato in coincidenza con l'insorgere della controversia". Preme ribadire che, la promozione "Raddoppia la Ricarica", offerta gratuitamente alla Clientela per un periodo determinato, è cessata e non è più commercializzata né ripristinabile da Wind Tre, fermo restando le condizioni economiche del piano tariffario di base sottoscritte al momento dell'attivazione. Un eventuale ordine di ripristino della stessa rappresenterebbe quindi un'obbligazione impossibile da adempiere per la scrivente convenuta. Pertanto, rispetto ad un'eventuale decisione dell'Ill.mo Corecom Piemonte, che non rispetti decisioni già conclamate, come quella ut supra riportata, WindTre risulterebbe inottemperante non potendo in nessun modo ripristinare un qualcosa che non è più in vigore!! • • Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno, così come formulata dall'istante "indennizzo per i disagi arrecatemi" e quantificata in 1.000.000,00€, non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". • • Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ai sensi della Delibera n. 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale

servizio. Sul tema si è espressa la stessa Autorità nelle seguenti recentissime pronunce: Delibera AGCom n. 300/20/CIR: “(...) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)”. Delibera n. 216/20/CIR: “(...) Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)”. Si rammenta che l’art. 20 comma 6 Delibera n. 353/19/CONS oltre a prevedere che l’Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la Delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Si richiamano anche la recente Delibera del Corecom Puglia n. 77/19 “(...) Si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall’utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita” e la Delibera AGCom 178\_19 CIR: “(...) atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta”. Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. ➤ Nel merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Come ut supra evidenziato, con l’avvio della presente procedura, la parte istante lamenta la cessazione della promozione “Raddoppia la Ricarica” relativa alla SIM n. XXX. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 09/09/2022 la convenuta inviava un SMS sulla SIM n. XXX, con il quale informava la controparte che a partire dal giorno 09/10/2022, l’opzione gratuita “Raddoppia la Ricarica” sarebbe stata dismessa e non più rinnovabile: [... omissis ...] In data 27/09/2022 la convenuta si premurava di inviare un nuovo SMS sulla SIM oggetto di doglianza, per ricordare alla parte istante l’imminente dismissione dell’opzione “Raddoppia la Ricarica”: [... omissis ...] Si rappresenta che, come da documentazione allegata dall’istante ai fascicoli di riferimento presenti in piattaforma Conciliaweb e associati ai rispettivi protocolli GU14, i predetti SMS risultano correttamente ricevuti dalla sig.ra XXX. L’opzione “Raddoppia la Ricarica” si profila quale servizio accessorio rispetto al contratto principale (che, lo si ribadisce, resta invariato) e si configura quale bonus gratuito offerto dall’operatore. In particolare, l’offerta promozionale prevedeva il riaccredito, entro la fine del mese successivo, di tutte le ricariche effettuate nei 30 giorni precedenti e fino a un massimo di 50 euro mensili. Il bonus così accumulato restava disponibile sulla SIM fino a esaurimento. Tale credito maturato a titolo di bonus, e dunque non acquistato dal cliente, confluiva nel cd. sub account, non essendo di conseguenza

monetizzabile in caso di cessazione e/o portabilità della relativa utenza. Tanto premesso, si conferma che la disattivazione della promozione “Raddoppia la Ricarica” non costituisce una variazione del listino sottoscritto dal cliente in fase di stipula contrattuale, che resta quindi immutato in tutti i suoi elementi. Preme ribadire che, la promozione “Raddoppia la Ricarica”, offerta gratuitamente alla Clientela per un periodo determinato, è cessata e non è più commercializzata né ripristinabile da Wind Tre, fermo restando le condizioni economiche del piano tariffario di base sottoscritte al momento dell’attivazione. Si conferma, pertanto che la comunicazione inviata mediante SMS non costituisce alcuna operazione di “rimodulazione”, atteso che il piano tariffario del cliente non ha subito alcuna modifica e la perdita del Raddoppio della ricarica non è nient’altro che la conseguenza dell’esercizio da parte di Wind Tre del diritto riconosciuto dall’ art 1373 c.c.: “Se a una delle parti è attribuita la facoltà di recedere dal contratto, tale facoltà può essere esercitata finché il contratto non abbia avuto un principio di esecuzione. Nei contratti a esecuzione continuata o periodica, tale facoltà può essere esercitata anche successivamente, ma il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione. Qualora sia stata stipulata la prestazione di un corrispettivo per il recesso, questo ha effetto quando la prestazione è eseguita. È salvo in ogni caso il patto contrario”. Nei c.d. contratti di durata, infatti, deve essere consentito a ciascuna parte di interrompere il vincolo, in quanto nessun vincolo obbligatorio può durare all’infinito. Peraltro, la giurisprudenza ha generalizzato il principio sotteso, ricollegando la possibilità di recesso all’obbligo di esecuzione del contratto secondo buona fede, e ha affermato che, data la necessaria temporaneità dei vincoli contrattuali, è sempre possibile ex art. 1375 c.c. recedere, con preavviso, da un contratto a tempo indeterminato (Cass. 3296, 02). Sul punto si richiamano anche le pronunce della Corte Appello Firenze sez. III, 08/09/2022, n.1944: “Nei contratti ad esecuzione continua o periodica il recesso non è una facoltà spettante per legge al contraente. Al contrario, in mancanza di un espresso accordo che attribuisca ad una delle parti la facoltà di recedere dal contratto, quest’ultimo, ai sensi dell’art. 1372 comma 1 c.c., non potrà che essere sciolto 'per mutuo consenso o per cause ammesse dalla legge'. Infatti la recedibilità 'ad nutum' è prevista solo nel caso di rapporti di durata a tempo indeterminato, in quanto espressione di un principio generale del nostro ordinamento che non tollera vincoli obbligatori perpetui” e del Tribunale Milano sez. VII, 02/04/2019, n.3275: “Il recesso unilaterale rappresenta una causa estintiva ordinaria di qualsiasi rapporto di durata a tempo indeterminato, rispondendo all’esigenza di evitare la perpetuità del vincolo obbligatorio, quale corollario del principio di buona fede nell’esecuzione del contratto. Qualora un contratto venga stipulato senza l’indicazione di una scadenza, ciò non implica che gli effetti perdurino nel tempo senza limiti, atteso che - in sintonia con il principio di buona fede nell’esecuzione del contratto ex art. 1375 c.c. ed in coerenza con la naturale temporaneità dell’obbligazione civile - dovrebbe essere riconosciuta alla parti la possibilità di farne cessare l’efficacia, previa disdetta, anche in difetto di previsione legale, non essendo a ciò di ostacolo il disposto dell’art. 1373 c.c. che, regolando il recesso unilaterale nei contratti di durata quando tale facoltà è stata prevista dalle parti, nulla dispone per il caso di mancata previsione pattizia al riguardo”. Per le suesposte motivazioni, non si potrà quindi ritenere Wind Tre vincolata a tempo indeterminato a un’operazione commerciale compiuta ben oltre 8 anni fa. Nel caso di specie appare opportuno sottolineare inoltre che, il recesso di Wind Tre è avvenuto solo



per il contratto accessorio e gratuito relativo all'offerta promozionale "Raddoppia la Ricarica" e che tale operazione non ha avuto alcuna ripercussione sul rapporto contrattuale di base che ha lasciato invariato il listino applicato alla cliente, conservando, altresì, il credito sino a quel momento accumulato a titolo di bonus. L'SMS ricevuto dalla cliente offriva in aggiunta talune soluzioni - compensative e personalizzate rispetto all'abituale utilizzo dell'utenza - che la stessa non ha ritenuto di accettare. A testimonianza della buona fede nella condotta assunta da Wind Tre (altresì pienamente in linea con le suesposte previsioni di diritto), si sottolinea infine che, viceversa, un'operazione di rimodulazione avrebbe comportato, tra le varie cose, la perdita del credito accumulato dal cliente. 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. [... omissis ...]"

La parate istante ha poi replicato nei termini che seguono: " [... omissis ...] La sottoscritta precisa che nella domanda di Definizione presentata presso il Corecom Piemonte chiede il pieno reintegro del Raddoppio delle ricariche per Sempre offerta dalla Wind Spa (poi divenuta Wind Infostrada Spa, attualmente Wind Tre Spa) sul numero XXX il 2/1/2014 in quanto fedele cliente di lunga data. L'offerta del Raddoppio delle ricariche per Sempre era stata proposta esclusivamente per questo numero come premio fedeltà (come da campagna Winback) in quanto ex cliente Wind per più di 5 anni continuativi. (Non attivabile su altri numeri dello stesso intestatario). Preciso che il 27/4/2017 è stato fatto un cambio di intestazione a mio favore XXX e l'offerta è rimasta attiva in quanto **CONTRATTO DI FEDELTA' VINCOLATO AL NUMERO TELEFONICO** e non alla persona. Preciso alla Corecom che oltre l'offerta Raddoppio delle ricariche per Sempre era stata proposta solo ad alcuni clienti come premio fedeltà Raddoppio delle ricariche per 6 Mesi, per altri clienti Raddoppio delle ricariche per 12 Mesi e infine per altri clienti Raddoppio delle ricariche per 24 Mesi, tenendo conto degli anni di permanenza in Wind. (Offerta a tempo, i pochissimi clienti avevano tempo 10 giorni per aderire al Contratto) Chiedo il pieno reintegro del Contratto attivo dal 2/1/2014. In mancanza di ciò chiedo di quantificare un indennizzo per la disattivazione del Raddoppio delle ricariche per sempre da me effettuato di 50 euro mensili, ossia 600 euro annui, ossia 6000 euro 10 anni, 60.000 euro 100 anni ecc., riservandomi di impugnare tale provvedimento di fronte al Tar del Lazio. (come ha suggerito la controparte affermando che: "resta salva la possibilità per le parti di far prevalere in sede giurisdizionale il maggior danno"). Tale offerta era trasferibile ad altro intestatario, infatti il numero di telefono XXX, attivato il 2/1/2014, è stato volturato a mio favore nel 2017, conservando l'offerta Raddoppio della Ricarica **PER SEMPRE** come da **CONTRATTO**, E' importante ricordare che l'offerta Raddoppio delle ricariche per Sempre (All.1), [... omissis ...] **NON E' UN'OPZIONE** aggiunta al contratto sottoscritto il 2/1/2014; ma fa parte integrante di esso, per cui non può essere considerato impropriamente dalla controparte come una opzione non riattivabile, in quanto tra le **OPZIONI NON**



SOTTOSCRIVIBILI DA WIND L'OFFERTA RADDOPPIO DELLE RICARICHE PER SEMPRE NON E' MAI ESISTITA COME OPZIONE (All. 2 (elenco opzioni NON PIU' SOTTOSCRIVIBILI). Preciso alla Corecom che alcune opzioni NON PIU' SOTTOSCRIVIBILI dell'All. 2 sono nate solo dopo il 2016 per GIA' CLIENTI WIND: All. 3 (ricarica max del 5/9/2016 solo 1 mese di raddoppio) All. 4 (ricarica max del 9/1/2017 solo 1 mese di raddoppio) All. 5 (All Inclusive raddoppia 20/2/2017 durata 24 mesi). Ciò giustifica la richiesta da parte della sottoscritta del pieno reintegro dell'offerta Raddoppio delle ricariche per Sempre, perché ne ha diritto. I rimborsi di somme o il pagamento di indennizzi sono previsti dal Contratto, se dovuti a inadempienze del fornitore del servizio WindTre. Esaminando il credito residuo del numero telefonico XXX risulta un importo di 1328,48 euro di cui 1272.48 euro di credito reale e solo euro 56 di bonus. L'affermazione della controparte di ringraziare la WindTre che mi ha lasciato 56 euro di bonus e mi ha tolto 50 euro al mese per SEMPRE è ridicola e citata senza alcun motivo, in quanto la domanda di Definizione formulata alla Corecom riguarda la sospensione del Raddoppio delle Ricariche per Sempre e non il credito residuo. Se consideriamo l'ammissibilità di modifica delle condizioni contrattuali di telefonia mobile nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto, cioè lo ius variandi, il Consiglio di Stato, sezione VI, sentenza del 2 marzo 2020, n.1529 si pronuncia sulla legittimità della disposizione contenuta nel regolamento adottato dall'Autorità Garante delle comunicazioni nella parte in cui dispone che gli operatori di telefonia mobile possono modificare «le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo». Lo ius variandi costituisce un diritto, riconosciuto ad una parte di modificare o specificare unilateralmente il contenuto del contratto. Si tratta di un diritto che è esercitato mediante un negozio unilaterale recettizio che può avere una efficacia modificativa del contratto su cui incide, ovvero un'efficacia dichiarativa. Nell'ambito di contratti caratterizzati dalla presenza di parti che si pongono in posizione di parità, esistono alcune norme del codice civile che contemplano fattispecie riconducibili a tale istituto. Si pensi all'art.1664 cod. civ., il quale dispone che l'appaltatore può pretendere la revisione del compenso pattuito nella misura in cui sia aumentato il costo dei materiali e della mano d'opera per effetto di circostanze imprevedibili, oppure all'articolo 1711 cod. civ. nell'ambito della disciplina del mandato. Nel mio caso il Raddoppio delle ricariche per Sempre di 50 euro è rimasto uguale dal 2014 ad oggi con progressiva svalutazione dell'importo originario e in più i costi dei servizi telefonici offerti dalla WindTre sono aumentati. Secondo lo Ius variandi di matrice convenzionale, si ritiene che in mancanza di espressi divieti legali, rientra nell'autonomia negoziale delle parti contemplare clausole che consentano ad una di essa di modificare in via unilaterale il contenuto del contratto. Tali clausole possono dare luogo ad abusi contrattuali che possono essere evitati mediante l'operatività di limiti all'esercizio di tale diritto. Il primo limite, di natura convenzionale può essere rappresentato dalla introduzione nel contratto di previsioni che sottopongano l'esercizio del potere di modifica unilaterale del contratto a precise condizioni di esercizio. Il secondo limite è di natura legale e deriva dal principio di buona fede (artt. 1375-1376 cod. civ.). La buona fede ha una funzione non solo di integrazione delle lacune contrattuali ma anche di correzione delle modalità di attuazione delle previsioni negoziali in contrasto con le regole di condotta della correttezza. In questa prospettiva, l'eventuale esercizio del diritto

potestativo secondo modalità confliggenti con il principio di buona fede integra gli estremi di un abuso del diritto, con conseguente operatività del rimedio dell'*exceptio doli generalis* finalizzato a bloccare l'efficacia del potere stesso. NEL MIO CASO NON E' CONTEMPLATA ALCUNA CLAUSOLA CHE GIUSTIFICHI LA CESSAZIONE PARZIALE DEL CONTRATTO CON RADDOPPIO DELLE RICARICHE PER SEMPRE PARTE INTEGRANTE DELLO STESSO. Nei contratti dei consumatori, il decreto legislativo n. 206 del 2005 (Codice del Consumo) ha previsto due diverse tipologie di clausole che sono state contemplate nella forma negativa della clausola da considerarsi abusiva se non rispetta determinati condizioni e limiti. La prima clausola, che si presume vessatoria fino a prova contraria, è quella che ha per oggetto, o per effetto, di «consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso» (art. 33, comma 2, lett. m. cod. cons.). La seconda clausola che si presume vessatoria è quella che ha per oggetto, o per effetto, di «consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto» (art. 33, comma 2, lett. o, cod. cons.). Considerando l'ammissibilità di modifica delle condizioni contrattuali di telefonia mobile nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto nei contratti di comunicazione elettronica, la parte debole è l'utente e la parte forte è il professionista. Occorre, in particolare, accertare se sia applicabile l'art. 33, comma 2, lett. m, del Codice del consumo che condiziona l'esercizio dello ius variandi alla sussistenza di un giustificato motivo. Dalla lettura coordinata delle norme nazionali ed europee, deve ritenersi che trovi applicazione anche l'art. 33, comma 2, lett. m., che condiziona l'esercizio dello ius variandi alla sussistenza di un giustificato motivo indicato nel contratto. NEL MIO CASO NON ESISTE NESSUN GIUSTIFICATO MOTIVO CHE GIUSTIFICHI LA DISATTIVAZIONE PARZIALE DEL CONTRATTO. Tuttavia, l'operatore di telefonia mobile, nella fase di esercizio del diritto potestativo di modificazione del rapporto contrattuale, deve comportarsi secondo buona fede ed è obbligato ad indicare le ragioni oggettive, connesse, normalmente, alla gestione di sopravvenienze rilevanti, che giustificano in modo oggettivo lo ius variandi. Il Regolamento dell'Autorità Garante delle Comunicazioni prevede che gli operatori di telefonia mobile possano modificare «le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo». La norma regolamentare recepisce una regola posta da disposizioni primarie che pongono limiti legali all'esercizio dello ius variandi ulteriori rispetto alla sola previsione del diritto di recesso. La norma regolamentare dispone che «gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recesso dal contratto senza penali». La controparte ha tralasciato nella comunicazione di cessazione i MOTIVI, che giustificano la cessazione del Raddoppio delle ricariche per Sempre del mio Contratto telefonico numero XXX. Tale disposizione si limita a prevedere un obbligo di informazione relativo allo ius variandi collegato al diritto di recesso che risulta conforme alla disciplina primaria e ai principi generali che regolano la materia. La specifica previsione che impone di indicare



anche i motivi che legittimano la modifica o revoca del CONTRATTO di RADDOPPIO DELLE RICARICHE PER SEMPRE è legittima alla luce di quanto sopra esposto, ma è necessario che lo ius variandi sia ancorato alla sussistenza di un giustificato motivo. Per tali motivi il Consiglio di Stato, sezione VI, sentenza del 2 marzo 2020, n.1529 si è pronunciato sulla legittimità della disposizione contenuta nel regolamento adottato dall'Autorità Garante delle Comunicazioni, nella parte in cui dispone che gli operatori di telefonia mobile possono modificare o cancellare «le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo» specificando il giustificato motivo della modifica o della disattivazione. CONCLUSIONI 1) Chiedo alla Corecom il pieno reintegro del Contratto con l'offerta "Raddoppio della Ricarica per Sempre" 2) In mancanza del pieno reintegro del Contratto con l'offerta chiedo un indennizzo per inadempienza contrattuale per cessazione senza giustificato motivo. 3) Chiedo alla Corecom che quantifichi indennizzi dovuti e l'indennizzo per disguidi arrecati Riservandomi di impugnare tale provvedimento di fronte al Tar del Lazio (come ha suggerito dalla controparte, affermando che: "resta salva la possibilità per le parti di far prevalere in sede giurisdizionale il maggior danno")." [...omissis...]

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

Si dà preliminarmente atto che l'istanza soddisfa i requisiti previsti dall'art. 14 del Regolamento, risultando pertanto proponibile e ammissibile; tuttavia, nel merito, le richieste avanzate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti ragioni.

In primo luogo, si precisa che il Corecom non può procedere alla riattivazione dell'opzione "Raddoppia la ricarica".

Detta richiesta posta sub 1), avendo ad oggetto un facere, esula dal perimetro delle decisioni adottabili dal Corecom in sede di definizione, come definito dall'art. 20, comma 4, della Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modificazioni; in ogni caso, come dichiarato dal gestore nell'ambito del presente procedimento, tale offerta è stata definitivamente cessata e non risulta più commercialmente disponibile né ripristinabile.

In linea con la suddetta normativa va, altresì, rigettata la domanda posta sub 3), in considerazione della natura risarcitoria sottesa alla richiesta stessa e, quindi, non afferente alla competenza del Corecom; resta comunque salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per l'eventuale maggior danno.

Per quanto concerne la richiesta sub 2), relativa al riconoscimento di un indennizzo per la cessazione dell'offerta promozionale "Raddoppia la ricarica", è emerso dall'istruttoria condotta che tale offerta costituiva in realtà un'opzione aggiuntiva, la quale prevedeva l'attribuzione di un bonus di credito proporzionale alla ricarica effettuata, fino a un massimo mensile di 50 euro.

Dall'analisi degli atti è risultato infatti che detta opzione non fosse parte integrante del piano tariffario Wind 1 sottoscritto dall'istante, non essendo inclusa nel documento contrattuale prodotto dal gestore; ne consegue quindi che essa debba essere considerata come un servizio accessorio e non come elemento strutturale del contratto principale.

Tale specifica natura, pertanto, fa sì che l'interruzione dell'opzione in oggetto possa non rientrare nelle modifiche soggette allo ius variandi che, si rammenta, si applica solo quando la modifica apportata unilateralmente incide su elementi essenziali del

contratto (quali ad esempio, prezzo, minuti, dati); nel caso di specie si è evinto, invece, che la cessazione della promozione “Raddoppia la ricarica” non ha inciso sulle condizioni economiche e tecniche del servizio principale, né ha determinato una riduzione della qualità o disponibilità del servizio stesso.

Ora, poichè secondo la normativa di settore l’indennizzo è riconoscibile solo in presenza di disservizi, inadempimenti o violazioni contrattuali che abbiano arrecato un pregiudizio concreto all’utente, non si ravvisa nel caso di specie alcuna violazione contrattuale operata dal gestore, né un suo obbligo giuridico a mantenere attiva la promozione.

A fronte di quanto sopra non risulta quindi accoglibile la richiesta in esame.

Non merita, infine, accoglimento la richiesta posta sub 4), considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Tutto ciò premesso,

Il Comitato, all’unanimità,

### **DELIBERA**

il rigetto dell’istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti di Wind Tre (Very Mobile).

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Torino, 17 settembre 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli