

DELIBERA N. 20 - 2026

**XXX. / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/602881/2023)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del dieci giugno 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;

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 21/04/2023 acquisita con protocollo n. 0110387 del 21/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

"XXX. riceveva fattura n. 2022F000752767 dall'importo di € 4.386,92, di cui € 3.270,00 oltre IVA dovuti per "Costo Daily Pass" Zone varie (n. utenze interessate: XXX, XXX, XXX, XXX). L'importo suddetto veniva ritenuto eccessivo ed inspiegabile, non avendo i ricorrenti ricevuto SMS di alcun tipo in ordine ad eventuali soglie limite. Pertanto, con missiva a firma del sottoscritto, in data 8.11.2022, si provvedeva a richiedere informazioni sia in merito alla specificazione degli importi sia in merito alla prova dei consumi, eccependo peraltro la mancanza di trasparenza nell'informativa circa le condizioni economiche applicabili. Il riscontro che perveniva in data 12.12.2022 da WindTre era di mera forma, essendosi quest'ultima limitata ad asserire che non risultavano irregolarità. A tale comunicazione seguiva ulteriore diffida dello scrivente, datata 13.12.2022, a mezzo della quale si chiedevano formalmente delucidazioni nonché la trasmissione della documentazione attestante i consumi. A tale ultima diffida non veniva fornito riscontro alcuno. Pertanto, si provvede ad attivare la presente conciliazione".

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) Sconto in fattura per l'importo di circa € 3.270,00 oltre IVA, per non essere stati dimostrati i consumi effettuati e per non essere stati i costi addebitati preventivati ai ricorrenti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: "[...] 1. **La numerazione cui è riferita l'odierna contestazione** **XXX** La SIM n. XXX veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 12/01/2021 con piano tariffario Super Unlimited (All. 1 Proposta di contratto) **XXX** La SIM n. XXX veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 12/01/2021 con piano tariffario Super Unlimited (All. 1 Proposta di contratto) **XXX** La SIM n. XXX veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 12/01/2021 con piano tariffario Super Unlimited (All. 1 Proposta di

contratto) **XXX** La SIM n. XXX veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 12/01/2021 con piano tariffario Super Unlimited (All. 1 Proposta di contratto). Si rappresenta che sotto il codice cliente nXXX, risultano attive anche le seguenti SIM non oggetto di doglianza: n. XXX e n. XXX attivate in data 12/01/2021; n. 3899514450 attivata in data 30/06/2021; n. 3275754069 attivata in data 24/12/2020. Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Piemonte WindTre la quale espone

In merito

2. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate come verrà dimostrato a breve. Come ut super evidenziato, con l'avvio della presente procedura, la parte istante avanza le doglianze per i consumi addebitati. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalle SIM de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo 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 12/01/2021 venivano attivate sui sistemi Wind Tre su richiesta dell'istante tramite rivenditore autorizzato, n. 4 SIM Business con numerazione: XXX - XXX - XXX - XXX. Il piano tariffario associato, SUPER Unlimited, comportava un addebito mensile di euro 24,99 per ciascuna SIM. In data 21/10/2022 veniva emessa la Fattura n. 2022F000752767 nella quale venivano addebitati i costi relativi agli abbonamenti sottoscritti ed i costi relativi al traffico telefonico in Roaming (All. 2 Fattura n. 2022F000752767). A tal riguardo si rappresenta che l'offerta tariffaria SUPER Unlimited includeva: - traffico voce illimitato in Italia e in UE, traffico dati illimitato in Italia, 20GB di traffico dati in UE, 500 SMS validi in Italia e UE, al costo di euro 24,99€/mese - per il traffico roaming (chiamate dall'estero) il "Daily Pass" il quale non è un'opzione aggiuntiva, bensì, parte integrante del piano tariffario "Super Unlimited" alle seguenti tariffe e nelle seguenti modalità di attivazione e costi: (...) In data 08/11/2022 perveniva una PEC nella quale l'istante contestava la correttezza degli addebiti relativi al servizio Daily Pass. A tal riguardo si specifica che l'opzione "Daily Pass" si attiva automaticamente al primo evento di traffico effettuato in un paese delle 4 Zone sottoindicate; l'attivazione comporta l'addebito in fattura del canone giornaliero relativo alla zona in cui è stato effettuato il primo evento di traffico. "Daily Pass" ha validità dal primo evento di traffico fino alle ore 23:59:59 (ora italiana) e si rinnova automaticamente per massimo 2 volte al termine di una delle componenti bundle incluse. Terminati i 2 rinnovi o terminata una delle componenti bundle incluse si bloccano tutte le direttrici voce, sms e dati. Il traffico voce incluso nei bundle è tariffato a secondi, il traffico dati è tariffato a scatti anticipati di 100 Kbyte. "Daily Pass - Zona 1" Costo per evento euro 5: Paesi inclusi: Argentina, Australia,

Bangladesh, Brasile, Canada, Cile, Costa Rica, Repubblica Dominicana, Ecuador, Georgia, Guatemala, Hong Kong, Israele, Isole Faroe, Kazakistan, Corea, Messico, Montenegro, Nuova Zelanda, Nicaragua, Pakistan, Panama, Perù, Arabia Saudita, Sri Lanka, Svizzera, Turchia, Ucraina, Stati Uniti, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam. “Daily Pass - Zona 2” Costo per evento euro 15: Paesi inclusi: Algeria, Armenia, Azerbaigian, Bahrain, Bielorussia, Benin, Cina, Colombia, Egitto, Ghana, Indonesia, Giappone, Kenya, Kuwait, Kirghizistan, Macedonia, Malesia, Nigeria, Russia, Singapore, Sud Africa, Taiwan, Tagikistan, Tanzania, Tailandia, Uganda, Reunion, Groenlandia, Macao, Malawi, Congo, Monaco, Oman, Porto Rico, Honduras, Gabon, Zambia, Paraguay. - “Daily Pass - Zona 3” Costo per evento euro 25: - Paesi inclusi: Bolivia, Bosnia ed Erzegovina, Brunei Darussalam, Capo Verde, El Salvador, India, Moldavia, Serbia, Tunisia, Emirati Arabi Uniti, Ciad. - “Daily Pass - Zona 4” Costo per evento euro 35: - Paesi inclusi: Afghanistan, Albania, Anguilla, Antigua e Barbuda, Barbados, Isole Vergini britanniche, Cambogia, Isole Cayman, Dominica, Grenada, Madagascar, Marocco, Nepal, Qatar, Saint Kitts e Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent e Grenadine, Isole Turks & Caicos, Myanmar, Niger, Senegal, Yemen. Nei paesi non inclusi nelle zone sopra indicate e per il listino Super Flex, si applicheranno le tariffe roaming standard (vedi paragrafo Roaming Internazionale). Ne consegue, pertanto, la legittimità di tutti gli addebiti e, per l'effetto, la debenza della somma richiesta all'istante nell'addebito emesso, non avendo la convenuta ravvisato errori e/o difformità rispetto alle pattuizioni contrattuali inter-partes. Si badi pertanto che, in caso di contestazione circa l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, 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 osserva, infatti, che ulteriori questioni relative all'autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Corecom Piemonte determina n.8 del 2014). Wind Tre, pertanto, in data 12/12/2022, in risposta alla predetta PEC, non riscontrando alcuna anomalia negli addebiti fatturati, in quanto nel dettaglio del traffico delle quattro SIM erano presenti chiamate e connessioni dal paese estero Egitto e Marocco, comunicava tramite PEC all'indirizzo stefanocresta@pec.it il mancato accoglimento della doglianza: A riprova del traffico roaming internazionale effettuato dall'istante dalle quattro SIM con numerazioni XXX, XXX, XXX, 392460265, e del corretto addebito del costo del Daily Pass, si allega il dettaglio chiamate effettuato nei mesi di agosto e settembre 2022, conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196). (All. 3 Dettaglio del traffico XXX; All. 4 Dettaglio del traffico XXX; All. 5 Dettaglio del traffico XXX; All. 6 Dettaglio del traffico XXX) Preme inoltre rilevare, che ad ogni attivazione del Daily Pass venivano inviati SMS informativi a tutte le SIM oggetto di doglianza, come si può evincere dai print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta:

(omissis...) Si richiami a tal proposito la Delibera di rigetto AGCOM 165/15/CIR: “occorre precisare che l’operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all’attivazione del servizio regolarmente sottoscritto. [...] Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell’istante [...]” La scrivente difesa precisa inoltre che, in tutte le fatture emesse, il Gestore riporta, sempre nella stessa sezione “info & news”, il paragrafo denominato “Funzionalità Piani tariffari e opzioni Super”, nel quale viene spiegato come poter verificare il credito e il traffico ed i bundle residui, dal proprio telefono, per avere sempre sotto controllo le proprie spese (All. 2 Fattura n. 2022F000752767) La convenuta precisa altresì che, sempre in tutti i conti telefonici emessi, viene messo a disposizione dei clienti anche l’informativa “Riepilogo delle condizioni dell’offerta sottoscritta (Delibera 252/16/CONS)”, nella quale riporta (All. 2 Fattura n. 2022F000752767) In data 13/12/2022 perveniva una nuova PEC nella quale venivano riproposte le medesime doglianze avanzate nella PEC del 08/11/2022. In data 28/02/2023, non ritenendo la richiesta di dettaglio del traffico conforme, in quanto non pervenuta su carta intestata de XXX, né sottoscritta dal referente con la copia del suo documento di identità e/o la sua firma, la scrivente convenuta inviava una PEC nella quale veniva richiesta l’integrazione documentale necessaria a fornire il dettaglio del traffico. Preme a tal riguardo richiamare l’art. 10 Addebiti e reclami della Carta dei Servizi che sancisce: “[...] l’esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto [...] Se l’esame del reclamo da parte di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui WINDTRE e WINDTRE BUSINESS non rispettassero i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza alla Delibera 347/18/CONS. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza”. (All. 7 Carta dei servizi)

Come ampiamente provato nella presente Memoria Difensiva non è possibile accogliere da parte della convenuta la contestazione dell’istante in merito agli addebiti relativi al Daily Pass, in quanto afferenti ad un reale utilizzo delle SIM da parte dell’istante all’estero per chiamate in roaming internazionale. A tal riguardo preme richiamare la recente Determina del Corecom Campania del 22/01/2023 che ha rigettato le richieste di parte istante: “[...] le richieste formulate dall’istante possono essere rigettate in quanto questo giudicante assorbe tutte le eccezioni della WIND. La parte nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione delle utenze, 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 dei suoi allegati. Come ampiamente riportato, DAILY PASS è una componente essenziale del piano tariffario Super Unlimited, consistente in traffico roaming e offre 100 minuti, 100 SMS e 250 MB al giorno ai costi e nelle zone indicate; trattasi quindi NON DI UNA OPZIONE AGGIUNTIVA ma, di parte integrante del piano tariffario scelto e sottoscritto dall’utente ovvero il Super Unlimited. Daily Pass, come indicato, si attiva al primo evento di traffico effettuato in un paese delle 4 Zone sopra indicate; l’attivazione comporta l’addebito in fattura del canone giornaliero relativo alla zona in cui è stato effettuato il primo evento di traffico. Si precisa altresì che l’istante veniva edotto circa l’attivazione di Daily Pass anche attraverso un messaggio opportunamente inviato ad ogni evento [...]” Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

3. La posizione contabile

L’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre, per un importo complessivo pari ad euro 4.386,93 di cui si richiede il pagamento. (omissis...) Alla luce di tutto quanto sin ora esposto, parte ricorrente chiede il rigetto delle richieste avversarie.

Parte istante ha ulteriormente replicato alle difese dell’operatore e precisamente:

” Con le presenti repliche si contesta integralmente il contenuto della memoria avversaria. In particolare: a pagina nr. 5 dell’avversa memoria, controparte sostiene che l’opzione Daily Pass non sarebbe “opzione aggiuntiva” bensì opzione compresa nell’offerta Super Unlimited sottoscritta da XXX. Non si comprende, a ben vedere, per quale ragione controparte insista sul punto: che l’opzione Daily Pass non sia “aggiuntiva” ma “parte integrante” del piano sottoscritto è elemento assolutamente neutro in quanto, nel secondo caso, a maggior ragione, le relative modalità ed i relativi costi di attivazione avrebbero dovuto essere esplicitati nelle condizioni contrattuali nonché nelle condizioni economiche applicabili (peraltro nemmeno prodotte da controparte né rinvenibili sul relativo sito web). A ben vedere, l’offerta Daily Pass non risulta mai citata nella documentazione ex adverso fornita in comunicazione: né nella proposta di contratto, né in calce alle fatture, né altrove. Ciò che appare ancor più grave è che l’opzione suddetta, per stessa ammissione di controparte, “si attiva automaticamente” (v. pag. nr. 6 dell’avversa memoria) e “l’attivazione comporta l’addebito in fattura del canone giornaliero”. Ancora, fuorvianti gli sms ricevuti sulle utenze in questione, come ex adverso prodotti, laddove affermano: “Gentile Cliente, è attiva l’Opzione Daily Pass [...] per chiamare, inviare SMS e navigare in internet [...]”. Non solo, dunque, nei prodotti messaggi di testo l’operatore non provvedeva ad indicare (i) il raggiungimento della soglia, (ii) il traffico residuo

disponibile, e (iii) il prezzo relativo alla tariffa ma addirittura il tenore delle comunicazioni, in assenza di ulteriori specifiche in ordine ai costi ed ai dettagli e considerata l'attivazione automatica già discussa, pacificamente ha indotto l'utente a credere che si trattava di opzione gratuita. In sostanza: (i) XXX ha sottoscritto il piano Super Unlimited; (ii) Wind Tre mai ha informato XXX dell'opzione Daily Pass; (iii) l'opzione suddetta si attiva automaticamente; (iv) l'attivazione automatica comporta un (ingente) addebito automatico del canone; (v) l'offerta (addirittura) si rinnova automaticamente. È pacifico che, alla luce di quanto sopra, le modalità di attivazione dell'opzione e gli effetti che tale attivazione produce, in assenza di chiara e trasparente informativa all'utente siano illegittimi. Di tale avviso, peraltro, risulta anche il Corecom Lazio (DELIBERA N. 001/2021/CRL/UD del 26/02/2021 – All. nr. 1) che, trovatosi ad analizzare un caso pressoché identico al presente, ha condannato l'operatore al rimborso delle somme addebitate. Nella predetta decisione, infatti, il riferimento è alla delibera 326/10/CONS (All. nr. 2) ed in particolare all'art. 2, il quale prescrive l'obbligo in capo agli operatori di predisporre dei sistemi di allerta e, comunque, dei limiti massimi di costo. Ebbene, nel caso in esame, Wind Tre ha integralmente violato l'art. 2 suddetto non avendo posto in essere alcuna delle prescrizioni in esso stabilite. 2. Sull'irrelevanza dei documenti 3-4-5-6 ex adverso prodotti Innanzitutto, preme precisare che XXX contesta integralmente i consumi elencati negli nr.i 3-4-5-6 alla memoria difensiva avversa. Peraltro, chi scrive eccepisce l'irrelevanza degli allegati suddetti per non esser gli stessi di origine e provenienza certa. Infatti, i predetti allegati: (i) non recano l'intestazione Wind Tre; (ii) non risultano firmati digitalmente; (iii) non offrono garanzie di autenticità essendo dei meri documenti in formato .pdf, formato nel quale ogni documento può essere convertito; (iv) non recano l'attestazione di conformità agli originali telematici presenti sui sistemi informatici dell'operatore. Alla luce di quanto sopra, gli allegati predetti non sono idonei a fornire prova di alcunché. 3. Sulla posizione contabile di XXX. A contestazione del punto 3. dell'avversa memoria ci si limita a precisare che la posizione contabile di XXX, che vede un impagato di € 4.386,92, importo che controparte pretende di porre in compensazione, è proprio l'importo addebitato mediante la fattura qui in contestazione, di cui XXX chiede lo storno parziale. 4. Sul rimborso dei costi di procedura Quanto al rimborso delle spese di procedura si precisa quanto segue. XXX con p.e.c. dell'8 novembre 2022 chiedeva all'operatore: - “la specificazione degli importi indicati in calce alla colonna “Quantità”, relativamente alle voci “Daily Pass”” nonché - “la prova di tali (presunti) “consumi” con precisa indicazione dei giorni e degli orari in cui essi si sarebbero verificati”. Ebbene, la richiesta -ancorché formalmente riscontrata- rimaneva inevasa nel merito e nella sostanza poiché Wind Tre si limitava a fornire riscontro dal seguente tenore letterale: “abbiamo dato seguito a tutte le verifiche previste analizzando la documentazione contrattuale, le offerte attive sui nostri sistemi, il traffico sviluppato e i relativi costi applicati. L'esito dei suddetti controlli effettuati

esclude la presenza di anomalie e/o irregolarità.” Non venivano dunque forniti i chiarimenti richiesti ancorché -come emerge dalla documentazione ex adverso depositata nella presente procedura- Wind Tre fosse nella piena disponibilità delle informazioni e della documentazione utile a tal fine. È pacifico, dunque, che il comportamento di controparte abbia costretto XXX ad incardinare la presente procedura: pertanto, quand’anche le richieste di quest’ultima non dovessero venire accolte, a XXX dovrà comunque essere riconosciuto un importo a titolo di rimborso delle spese di procedura che, si ribadisce, si è resa necessaria a causa dell’avverso comportamento evasivo e negligente. In conclusione, chi scrive non può dunque esimersi dal rilevare la scorrettezza e l’illegittimità della pratica applicata e, conseguentemente, degli importi addebitati, avendo Wind Tre S.p.a. violato pacificamente i più basilari principi di corretta informazione in materia di roaming. XXX., rappresentata e difesa come in atti, insiste nell’accoglimento delle richieste effettuate e dunque nello storno delle somme tutte illegittimamente addebitate a titolo di opzione Daily Pass per € 3.270,00 oltre I.V.A. nonché nel riconoscimento di una somma a titolo di rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura pari ad € 730,00 oltre accessori di legge, e così per un importo complessivo di € 4.000,00 oltre I.V.A.”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La società ricorrente ha lamentato addebiti per roaming internazionale sulle utenze XXX, XXX, XXX, XXX alla voce “Costo Daily Pass Zone varie”, senza aver ricevuto alert in ordine a eventuali soglie limite. A fronte di tali contestazioni, la società Wind Tre ha dichiarato la correttezza della fatturazione prevista dal piano tariffario sottoscritto, precisando come l’opzione Daily Pass sia una componente essenziale del piano tariffario Super Unlimited, non di una opzione aggiuntiva, che si attiva al primo evento di traffico effettuato in un paese delle 4 Zone; l’attivazione comporterebbe l’addebito in fattura del canone giornaliero relativo alla zona in cui è stato effettuato il primo evento di traffico.

Alla luce dell’istruttoria condotta, la domanda sub i), intesa quale richiesta di storno/rimborso delle somme addebitate a titolo di roaming internazionale, può essere accolta nei termini di seguito esposti. In primo luogo, occorre osservare come nella proposta di contratto sottoscritta dalle parti e depositata in atti dal gestore non è palesato il contenuto “Opzione Daily Pass”, contenuto che

invece doveva emergere chiaramente e in modo trasparente, a maggior ragione in quanto parte integrante del piano tariffario sottoscritto. Tale circostanza deve essere valutata sulla base del consolidato orientamento dell'Autorità, secondo cui "gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP e del Codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale".

Con riferimento poi alla materia specifica del roaming internazionale, si richiama dapprima la Delibera Agcom n. 326/10/CONS che disciplina, all'articolo 2, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che "gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond". Occorre inoltre avere a riguardo uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori circa l'impegno, a carico dei gestori, di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della delibera n. 126/07/CONS, infatti, prevede che "nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta".

Tale apparato normativo è volto a proteggere l'utente al fine di evitare addebiti di costi non voluti. Il gestore ha precisato che l'istante veniva edotto circa l'attivazione di Daily Pass anche attraverso un messaggio opportunamente inviato ad ogni evento e, a supporto della propria posizione, l'operatore ha depositato le schermate estratte dai propri sistemi le quali, attesa la ferma contestazione dell'istante, non provano l'avvenuta ricezione dei messaggi e l'acquisizione del consenso informato. Al riguardo, in generale, va rilevato che la schermata riportata nella memoria del gestore non può rivestire valore probatorio in quanto l'utente ha contestato il contenuto di detta schermata, avendo affermato nel formulario di non aver ricevuto alcun messaggio di alert. Sul punto, si richiama il consolidato orientamento della Suprema Corte di Cassazione secondo cui "il documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio in caso di contestazione" (cfr. Cass. sez. VI, 27/04/2016, n. 8290; Cass.

n. 5573/97 e n. 9685/00). A prescindere della contestata ricezione degli SMS, dalla documentazione prodotta da Wind Tre, non risulta possibile verificare, altresì, la completezza dell'informativa inviata all'utente mediante i messaggi suddetti. Con riferimento ai messaggi di alert, il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata, avrebbe dovuto provare di aver inviato all'utente un messaggio contenente un'informazione esaustiva dei requisiti di cui al citato articolo 2 circa il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile, il passaggio ad eventuale altra tariffa, e la nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava.

Accertata dunque in capo al gestore la carenza dell'acquisizione del necessario consenso informato da parte della ricorrente, si rileva altresì che, a fronte del disconoscimento da parte dell'istante degli addebiti imputati, l'operatore Wind Tre non ha fornito una documentazione adeguata a chiarire i costi relativi alle singole connessioni, né a dettagliare la tariffazione applicata in base al volume di traffico effettivamente maturato. Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Sussiste dunque in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Va osservato che i tabulati di traffico allegati dal gestore sono stati contestati dalla ricorrente nelle memorie di replica in merito alla provenienza certa e all'assenza di conformità agli originali telematici presenti sui sistemi dell'operatore medesimo; conformemente si è anche espressa la giurisprudenza affermando che i report, in quanto atti di parte, non possono essere ritenuti probanti, soprattutto perché non accompagnati da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità (sent. TAR Lazio sez. IV n. 16517/2023).

Conseguentemente, per tutte le ragioni come sopra esposte, si ritiene che la domanda sub 1) possa essere accolta e pertanto debbano essere stornati, ovvero rimborsati in caso di avvenuto pagamento, tutti i costi addebitati a titolo di "Costo Daily pass" zone varie, portati dalla fattura n. 2022F000752767 del 21/10/2022.

Non potrà invece essere accolta la richiesta di riconoscimento di spese di procedura, avanzata in sede di memorie di replica, in considerazione che il procedimento di che trattasi si è svolto interamente tramite piattaforma online e non risulta, peraltro, prodotta alcuna documentazione idonea a comprovare spese necessarie e giustificate sostenute per il suo espletamento.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei partecipanti,

DELIBERA

La società Wind Tre spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX., è tenuta a:

- stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento tutti i costi addebitati a titolo di "Costo Daily pass" zone varie, portati dalla fattura n. 2022F000752767 del 21/10/2022. Respinge la richiesta di rimborso spese di procedura.

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, 10 giugno 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate