

DELIBERA N. 21 - 2026

**XXX. / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/599442/2023)**

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 06/04/2023 acquisita con protocollo n. 0096349 del 06/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La XXX istante ha esposto quanto segue nel formulario introduttivo: "Dopo trattative con un agente Wind sig. ***, il quale ci aveva assicurato che Wind avrebbe pagato tutti i costi di recesso emessi dal nostro gestore attuale, abbiamo accettato. Lo stesso è stato firmato nella nostra sede durante la visita concordata con il sig. ***, il giorno 18.10.22, il contratto è stato poi ritirato dall'agente senza lasciarci copia solo parzialmente compilato in quanto si dovevano ancora aggiungere i numeri e seriali delle 81 sim voce. Tale inserimento avrebbe richiesto molto tempo, quindi l'agente ci disse che lo avrebbe compilato lui in ufficio e che una volta fatto ci avrebbe inviato la nostra copia. Non ricevendolo, abbiamo inviato mail al *** chiedendo copia del contratto che avevamo firmato, *** ci risponde con mail del 27.10.22, dove rileviamo che il contratto firmato il 18.10.22 riporta la data del 03.10.22 e il modulo di rimborso penali copre solo una piccola parte degli addebiti che il gestore attuale ci avrebbe poi addebitato. Non convinti da questo strano modo di operare, per tutelarci inviamo subito il 27.10.22, PEC a WIND chiedendo il recesso dal contratto, come consentito dalla Normativa sul diritto di ripensamento. Nonostante questo Wind procede a importare le sim, costringendoci a riportarle poi tutte presso l'altro gestore. Abbiamo quindi ricevuto fattura Wind emessa il 21.12.2022 con addebiti per costi di attivazione e di recesso per euro 9.295,82. inoltre nonostante la nostra richiesta di disdetta del 27.10.22 come previsto dal diritto di ripensamento, riceviamo un'altra fattura Wind datata 21.02.23, di euro 2.747,94 con altri addebiti di recesso, oltre a canoni per linee mai richieste avendo noi disdettato tutto il contratto". La parte istante ha quindi richiesto lo storno totale delle fatture sopra citate.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha formulato le seguenti memorie difensive: " [...omissis...] 1. Contratti attivi sotto il codice cliente n. 606576663 Sotto l'anagrafica XXX., attiva

sui sistemi di Wind Tre con il codice cliente n. 606576663, risultano attivati i seguenti contratti: 1) Contratto n. XXX, oggetto della presente doglianza, per l'attivazione di n. 101 SIM con offerta "Super Unlimited" e "Super Unlimited Plus", attivate tutte tra il 27/10/2022 e il 02/11/2022, di cui, n. 81 SIM voce in MNP da altro operatore, e n. 20 SIM dati con listino "Super Giga Unlimited" (All. 1 - PDC Mobile XXX): [...omissis...] Relativamente al Contratto n. XXX, le n. 81 SIM voce venivano cessate per MNP in data 30/11/2022 (n. 65 SIM) e in data 01/12/2022 (n. 16 SIM) (All. 2 - Prodotti cessati_XXX). Ad oggi le n. 20 SIM dati restano ancora attive e fatturanti (All. 3 - Prodotti attivi_XXX). 2) Contratto n. XXX relativo all'attivazione della linea n. XXX in NP dal gestore Vodafone (Donating), che veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 09/11/2022, con piano tariffario "Office Plus", in accesso VULA (fisso, dati e VOIP n. VULA.w50583892) (All. 4 - PDC Fisso XXX): [...omissis...] Il contratto n. XXX veniva cessato in data 13/04/2023 per migrazione verso altro operatore (All. 2): [...omissis...] 3) Contratto n. XXX7 relativo all'attivazione dell'utenza fissa Nxxx in NP dal gestore Vodafone (Donating), che veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 07/12/2022, con piano tariffario "Office Plus, in accesso VULA (fisso, dati e VOIP n. VULA.w50583900) (All. 5 - PDC Fisso XXX): [...omissis...] Il contratto n. XXX risulta attualmente attivo e fatturante (All. 3): [...omissis...] Con il presente atto si costituisce innanzi al Co.Re.Com Piemonte Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE - In rito 2. Inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e successive modifiche, per la formulazione di contestazioni nuove. In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata in sede di Conciliazione protocollo n. UG/584250/2023, devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. In particolare, si eccepisce la difformità tra le richieste avanzate nel prodromico tentativo di conciliazione riguardo a quanto riportato nel solo formulario GU14 "inoltre nonostante la nostra richiesta di disdetta del 27.10.22 come previsto dal diritto di ripensamento, riceviamo un'altra fattura Wind datata 21.02.23, di euro 2.747,94 con altri addebiti di recesso, oltre a canoni per linee mai richieste avendo noi disdetto tutto il contratto." A tal proposito si riporta quanto stabilito dall'Autorità in un caso simile, nella Delibera AGCom n. 127/22/CONS: "Nel merito, dalla disamina della documentazione in atti e all'esito del contraddittorio tra le parti, si ritiene, con riferimento all'istanza [...], che la stessa sia inammissibile, perché introdotta in sede di definizione e, pertanto, non è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di

conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio." Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta.

3. Sulla richiesta di disconoscimento per "linee mai richieste". Deve, in primis, evidenziarsi che l'attivazione delle utenze, sia mobili che fisse, avveniva a fronte della sottoscrizione dei relativi contratti, che debitamente si produce in atti, e conformemente agli stessi; stante la documentazione prodotta, è dunque evidente che la fattispecie in contestazione non può in alcun modo configurarsi come eventuale attivazione di servizi o di profili tariffari impropriamente attivati dal gestore, non rientrando nel possibile oggetto della decisione amministrativa della controversia ed esulando dall'ambito di applicazione del Regolamento. Si badi, infatti, che in caso di presunta attivazione di servizi non richiesti la competenza di codesta Autorità cessa nel momento in cui l'operatore esibisce la documentazione contrattuale (Proposta di Contratto/Vocal Order); infatti, il gestore 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, altresì, 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, Co.Re.Com Piemonte determina n.8 del 2014). Di conseguenza, Wind Tre chiede il rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e/o storno di costi non dovuti, eccependo piuttosto l'inammissibilità dell'istanza in considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità. In tal senso appare utile richiamare la Delibera AGCom 51/10/CIR secondo la quale: "deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità 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. e demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935)" In tal senso appare utile richiamare anche la Delibera AGCom n. 69/11/CIR: "Non può essere accolta la contestazione dell'istante relativa all'attivazione di un servizio non richiesto qualora l'operatore dia prova (tramite registrazioni vocali della telefonata), della regolare stipula del contratto, avvenuta nel rispetto delle normative di settore".

4. Improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza con riferimento alla richiesta di storno per gli addebiti contestati. Il Gestore eccepisce, in via preliminare, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di storno per gli addebiti contestati, per dichiarata cessata materia del contendere. In merito agli addebiti contestati trattasi non di penali, ma di contributo di attivazione,

addebitati nelle fatture n. 2022F001055878 (All. 6 - Fattura n. 2022F001055878) e n. 2023F000215068 (All. 7 - Fattura n. 2023F000215068) a seguito della cessazione delle n. 81 SIM voce per migrazione verso altro operatore, la convenuta applicava la Delibera AGCOM n. 487/18/CONS ricalcolando tale contributo per tutte e 81 le SIM, in un'unica soluzione sulla fattura n. 2022F001055878, in base ai parametri ivi previsti, emettendo, in ordinario i seguenti accrediti nella fattura stessa: [...omissis...] Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. 5. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente alle numerazioni oggetto dell'odierna contestazione. Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente alle numerazioni oggetto dell'odierna contestazione. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie, né vi sono specificate le utenze o i contratti oggetto di doglianza. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e successive modifiche, in virtù del quale "L'istanza con cui viene deferita al Co.Re.Com la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". A sua volta, l'art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell'istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: "b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici." È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le "scarne" indicazioni fornite da controparte. Nel merito si richiama la Delibera N. 114/2021 del Co.Re.Com, Emilia-Romagna che riporta "Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Ebbene, tale onere probatorio non risulta essere stato minimamente assolto da parte dell'istante, il

quale non ha prodotto alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto. Costituisce orientamento costante ritenere che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate”. Costituisce certamente un obbligo per il ricorrente indicare quantomeno quelli che possono definirsi gli elementi essenziali delle sue doglianze, per consentire al gestore di approntare un’adeguata risposta difensiva, incentrata, per quanto possibile, su di un evento ben definito. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, 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. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Co.Re.Com Calabria. Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo, la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. - In merito 6. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi Come ut supra evidenziato, con l’avvio della presente procedura la parte istante lamenta il mancato riconoscimento del diritto di recesso per il contratto Business stipulato presso un Agente Wind Tre (confronta Formulario Gu14). Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari scelti dall’istante. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 03/10/2022 venivano sottoscritti i seguenti Contratti (vedi paragrafo n. 1 della presente memoria difensiva): 1) Contratto n. XXX per l’attivazione di n. 81 SIM voce in MNP dal gestore Vodafone n. 20 SIM dati (All. 1); 2) Contratto n. XXX per l’attivazione della linea fissa n.XXX in NP dal gestore Vodafone in accesso Fibra VULA (All. 4); 3) Contratto n. XXX7 per l’attivazione della linea fissa nXXXin NP dal gestore Vodafone in accesso Fibra VULA (All. 5). In primo luogo, si rileva che la Wind Tre S.p.A., tramite partner autorizzato, riceveva la richiesta di attivazione dei contratti sopra menzionati ed i moduli venivano sottoposti a rituale controllo da parte del Gestore, il quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati, nonché l’assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, procedeva con la richiesta di portabilità delle numerazioni de quibus. Tra il 27/10/2022 e il 02/11/2022, venivano attivate le n. 101 SIM, di cui n. 81 SIM voce in MNP dal gestore Vodafone, con listini “Super Unlimited” e “Super Unlimited Plus”, e n. 20 SIM dati con listino

“Super Giga Unlimited”. A tal proposito, si riportano solo alcuni esempi delle SIM dell’“All. 1 – PDC Mobile XXX” sottoscritto dalla XXX: alcune delle 20 SIM dati con listino “Super Giga Unlimited”: [...omissis...] alcune delle SIM voce con listino “Super Unlimited”: [...omissis...] alcune delle SIM voce con listino “Super Unlimited Plus”: [...omissis...] In data 09/11/2022 veniva attivata una nuova linea fissa, con piano tariffario “Office Plus”, sulla quale veniva espletata la portabilità del numero XXX in scenario Vodafone Donating/Wind Tre Recipient in data 30/11/2022, in accesso in accesso FTTC su sede [...omissis...] In data 07/12/2022 si completava la portabilità dell’utenza fissa nXXX con piano tariffario “Office Plus” in accesso Fibra VULA, in scenario Vodafone Donating/Wind Tre Recipient: [...omissis...] Preme rilevare che l’offerta mobile “Super Unlimited” richiesta dall’istante per le SIM attivate prevedeva un contributo di attivazione di € 90,00 di cui un anticipo una tantum di € 10,00 e per l’offerta “Super Giga Unlimited” prevedeva un contributo di attivazione di € 85,00 di cui un anticipo una tantum di € 5,00. Inoltre, le n. 20 SIM dati usufruivano di uno sconto del 50% in funzione dell’attivazione delle SIM voce “Super Unlimited/Super Unlimited Plus”: [...omissis...] Invece, l’offerta commerciale firmata dall’istante per i soli contributi una tantum prevedeva uno sconto del 100%. A conferma della offerta commerciale sottoscritta dall’istante, si allega l’allegato delle condizioni economiche integrative relativo alle scontistiche applicate firmato dall’istante (All. 8 - Condizioni Economiche Integrative). Inoltre, l’offerta sottoscritta dall’istante prevedeva anche la “Promozione rimborso contributo disattivazione altro operatore”, ovvero la possibilità di avere uno sconto di importo pari ad 80€ per le SIM attivate con le offerte “Super, Giga Share, e My Unlimited” a seguito di MNP da altro gestore. Lo sconto sarebbe stato attivato solo a fronte dell’invio a Wind Tre, da parte del cliente, della fattura dell’operatore di provenienza recante l’applicazione dei costi di recesso anticipato e la ricevuta di pagamento della stessa (All. 9 - Promozione rimborso contributo disattivazione altro operatore). Si precisa che l’istante non ha mai inviato nulla alla convenuta a dimostrazione dei costi di recesso sostenuti con il precedente gestore! La convenuta specifica che l’istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione delle utenze de quo, 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. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d’offerta applicate. In data 27/10/2022 e in data 28/10/2022 la convenuta riceveva due PEC nelle quali l’istante richiedeva l’annullamento del contratto, per “tardiva comunicazione sulle modalità di rimborso delle penali” e chiedendo esercitare il proprio “diritto di ripensamento in merito al contratto stipulato con Wind”. A valle di opportune verifiche, la convenuta, valutata

l'infondatezza della richiesta, in quanto non vi era la possibilità di applicare il recesso per ripensamento per i contratti Business: [...omissis...] in data 22/12/2022 inviava una comunicazione scritta via PEC nella quale segnalava non di aver rilevato irregolarità sul contratto sottoscritto: [...omissis...] In data 21/11/2022 la convenuta riceveva una PEC nella quale il cliente richiedeva di esercitare "il diritto di ripensamento in merito al contratto per la rete fissa stipulato con Wind", senza specificare a quale dei due contratti fissi si riferisse. Al di là della genericità e della non conformità della richiesta avanzata dalla Cooperativa, non era possibile accogliere la richiesta del cliente, in quanto non era contrattualmente possibile esercitare il diritto di ripensamento e veniva inviata una comunicazione scritta via PEC: [...omissis...] Il reclamo veniva gestito e chiuso come non fondato, in quanto la proposta di contratto risultava regolarmente firmata e, come anche indicato nella stessa, il contratto era irrevocabile, poiché non era possibile per le utenze business applicare il diritto di recesso, come sancito dalla Condizioni Generali di Contratto (All. 10). A tal proposito, la scrivente difesa precisa che la richiesta avanzata con la presente definizione, a prescindere anche della data riportata nella proposta di contratto sottoscritta, come precisato dall'istante, non sarebbe stata comunque accoglibile, in quanto, come esplicitato nell'Art. 2 "Conclusione, durata, modifica e cessione del Contratto di Abbonamento. Elenco abbonati" delle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dall'istante (All. 10): Art. 2.1 - Proposta del Cliente: "Il Cliente richiede a Wind Tre S.p.A. i Servizi, con la compilazione e sottoscrizione della Proposta. La Proposta si considera irrevocabile, secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 90 giorni dal momento della sua ricezione da parte di Wind Tre S.p.A. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a Wind Tre S.p.A. il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente." Inoltre, va precisato che la richiesta perveniva quando oramai, l'iter di migrazione era già partito e non poteva essere interrotto, ed era necessario attendere il completamento della migrazione di tutte le utenze, e per le utenze fisse, in modo che venissero generati i codici di migrazione. La convenuta precisa, altresì, in propria difesa, che i modem relativi alle due utenze fisse venivano correttamente consegnati e installati in sede come da sottoscrizione contratto, come da print OLQ sotto riportati, e che le tempistiche di attivazione risultavano rispettate e pertanto non era possibile procedere ad alcuno storno: [...omissis...] In data 30/11/2022 venivano cessate sui sistemi di Wind Tre n. 65 SIM voce per MNP verso altro gestore. In data 01/12/2022 venivano cessate sui sistemi di Wind Tre n. 16 SIM voce per MNP verso altro gestore. In data 21/12/2022 veniva emessa la fattura n. 2022F001055878 (All. 6) di € 9.295,82, con periodo di competenza 01/10/2022 - 30/11/2022, comprensiva dell'addebito dei contributi di attivazione delle n. 65 SIM voce cessate in data 30/11/2022 a seguito di migrazione verso

altro operatore prima della scadenza contrattuale di 24 mesi, e comprensiva degli accrediti in applicazione della Delibera AGCOM n. 487/18/CONS. Come descritto già nel paragrafo 4 della presente memoria difensiva, in tale fattura, la suddetta delibera veniva applicata ricalcolando tale contributo in base ai parametri ivi previsti attraverso l'emissione dell'accredito di € 540,27: [...omissis...] Nel frattempo, in data 21/02/2023 veniva emessa anche la fattura n. 2023F000215068 (All.7) con l'addebito dei contributi di attivazione delle n.16 SIM voce cessate, a seguito di recesso anticipato in data 01/12/2022. Tali contributi risultavano già ricalcolati secondo Delibera ut supra richiamata ed erano stati già accreditati nella fattura n. 2022F001055878, come specificato nel paragrafo 4 della presente memoria difensiva. Corre l'obbligo di rappresentare che l'informativa relativa ai contributi di attivazione era presente sia sulle proposte contrattuali sottoscritte che nelle relative Condizioni Generali di Contratto. Tali contributi vengono addebitati in caso di recesso anticipato prima di 24 mesi (termine della durata contrattuale) addebitando la quota parte del valore di € 80,00, proporzionalmente al tempo rimanente (All. 10 - Condizioni Generali di Contratto): [...omissis...] Preme inoltre evidenziare che l'informativa relativa al contributo di attivazione previsto è accessibile anche attraverso il link <https://www.windtrebusiness.it/trasparenza> del sito istituzionale WindTre Business e di cui si riporta il relativo allegato relativo all'offerta "Super Unlimited" (All. 11 - Costi di attivazione e recesso): [...omissis...] Preme inoltre evidenziare che Wind Tre, mette a disposizione dei propri clienti Business l'accesso gratuito ad un'area clienti riservata dove poter consultare tutte le informazioni relative ai contratti attivi. L'informativa relativa all'area clienti è presente non solo sul sito istituzionale Wind Tre ma anche in tutte le fatture emesse: [...omissis...] Alla scrivente difesa preme rilevare che l'istante non effettuava il pagamento di nessuna fattura emessa sin dall'attivazione dei contratti, e che ad oggi, tali fatture, risultano ancora insolute per un importo di € 12.043,76: [...omissis...] Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. È interesse di Wind Tre far notare che nessun reclamo dell'istante relativo alla fatturazione emessa o a problematiche relative all'utilizzo delle SIM attivate risulta mai pervenuto alla convenuta. Premesso quanto sopra, si richiama la delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo,

l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'AGCOM ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché la cliente ha rifiutato un secondo invio del modem), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. A tal proposito, si riporta quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto: - Art. 7.1: "Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell'evento. Wind fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sua ricezione. I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete dovranno essere confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 45 giorni dalla chiusura del disservizio. Wind esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto Wind fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato. [...] Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Wind compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata [...]". La convenuta rappresenta, altresì, che a seguito della cessazione delle n. 81 SIM voce con offerte "Super Unlimited/Super Unlimited Plus" si disattivava anche la promozione in convergenza per le n. 20 SIM dati "Super Giga Unlimited", che scontava il canone

al 50%. In data 13/04/2023 la linea fissa n. XXX cessava sui sistemi del gestore per migrazione verso altro operatore. Preme alla scrivente difesa rilevare, inoltre, che nessuna richiesta di cessazione o migrazione risulta mai pervenuta dall'istante né per le n. 20 SIM dati con offerta "Super Giga Unlimited", attivate a seguito della sottoscrizione del contratto n. XXX, né tantomeno per il contratto n. XXX7, relativo all'utenza fissa n. 0114380047, pertanto ad oggi tali utenze risultano ancora attive e fatturanti (vedi All. 3). In data 03/02/2023 l'istante promuoveva nei confronti di Wind Tre un procedimento di Conciliazione con protocollo n. UG/584250/presso il Co.Re.Com Piemonte, che si concludeva in data 30/03/2023 con un verbale di mancato accordo. A seguito della presentazione dell'istanza di Conciliazione, Wind Tre procedeva con l'analisi e la verifica delle gestioni precedentemente effettuate, stabilendo, in base anche alla documentazione reperita e seguendo le procedure vigenti, che fossero corrette. Del resto, la convenuta si trovava dinanzi ad un Contratto regolarmente stipulato e firmato in tutte le sue parti! Pertanto, la scrivente società conferma quanto già specificato, ossia che, come ex adverso dichiarato dalla parte istante, la richiesta di recesso non poteva essere accolta, perché il contratto business stipulato con l'agente preposto risultava, come abbiamo già visto, irrevocabile, secondo le Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dalla Cooperativa. Inoltre, le richieste di recesso, generiche e senza la specifica del/dei Contratto/i per i quali voleva esercitare eventualmente il diritto di recesso, non solo risultavano per questo non conformi, ma pervenivano alla convenuta quando ormai era impossibile bloccare il flusso di migrazione e portabilità delle utenze sia mobili che fisse, correttamente richieste in fase di stipula dalla Cooperativa. Si precisa, a tal proposito, che Wind Tre in propria difesa è in grado di allegare il traffico generato dalle utenze mobili oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione che il servizio risultava non solo correttamente funzionante ma che veniva anche utilizzato dall'istante. Si riporta il traffico solo di due utenze, a titolo esemplificativo, ma il gestore si rende disponibile a fornirlo anche per le altre, qualora questo ill.mo Co.Re.Com lo ritenesse necessario (All. 12 - Dettaglio traffico n. 3357756935 dal 01.11.2022 al 30.11.2022 e All. 13 - Dettaglio traffico n. 3929932408 dal 01.11.2022 al 30.11.2022). Per le doglianze relative alla fatturazione emessa, si rappresenta quanto disposto dalle Condizioni Generali di Contratto: - Art. 2.3: "La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione. Successivamente il Contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta mediante invio di una comunicazione scritta dalla propria casella di posta elettronica certificata all'indirizzo e-mail XXX, o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. La durata verrà calcolata singolarmente per ogni Accesso/Carta SIM attivato dal Cliente". - Art.

5.4: “Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto [...]”. - Art. 6.3: “Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, dandone comunicazione scritta a Wind Tre S.p.A. dalla propria casella di posta elettronica certificata all’indirizzo e-mail XXX o lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure contattando il Servizio Clienti al numero XXX; il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione [...]. Wind Tre S.p.A. potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Wind Tre S.p.A. al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall’offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto negli Allegati [...]”. Alla luce di quanto fin d’ora è stato esposto, si conferma pertanto la correttezza della fatturazione emessa e l’applicazione dell’offerta commerciale applicata e l’infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dall’istante. Difatti, il contributo di attivazione addebitato risulta corretto e conforme a quanto previsto dalle già menzionate condizioni di contratto, ed addebitato in considerazione del mancato rispetto dei vincoli contrattuali, escludendo pertanto che alcuna responsabilità potesse essere ascritta alla Convenuta in merito agli stessi. A tal proposito, si veda, ex plurimis, la Delibera Co.Re.Com Puglia n. 48 del 29/07/2015 che rispetto ad analoghe fattispecie in contestazione specificava che: “L’interruzione prematura del rapporto, creando uno squilibrio contrattuale, è quindi sfociato nella richiesta dei suddetti costi che rappresentano un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dalla società istante. Trattasi di costi giustificati dall’Operatore conformi sia alle condizioni contrattuali accettate dall’utente che al dettato della c.d. Legge Bersani e delle Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori dell’AGCOM... Ne discende che non sussiste alcuna responsabilità in capo al Gestore in ordine alla richiesta dei costi di disattivazione, risultando gli stessi conformi alle pattuizioni contrattuali e alla proposta tecnico-economica”. Su tali costi, peraltro, codesta Autorità, alla sezione <http://www.AGCom.it/pilloleinformative>, ha esplicitamente chiarito che la disciplina generale circa i costi in caso di recesso “non si applica ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un’offerta promozionale per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto. In questi casi, infatti, fermo restando il diritto dell’utente di recedere in qualsiasi momento dal contratto, si ritiene legittimo l’eventuale vincolo economico (ad esempio la restituzione degli sconti promozionali) posto dall’operatore qualora il cliente receda prima che sia decorso il periodo minimo. Sulla questione si è espresso anche il giudice amministrativo [cfr. sentenza n. 01442/2010 del Consiglio di Stato] evidenziando

che in tali casi un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta". La richiamata sentenza n. 01442/2010, difatti, stabilisce espressamente che "[...] l'impegno di non recedere prima di una certa data è il prezzo che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati", sancendo nell'ambito del rapporto sinallagmatico la legittimità di "un'offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima (che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza avere la certezza di un arco temporale di vigenza)". Si respinge, pertanto, qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. Wind Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento. Non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento delle domande avanzate dalla controparte. Wind Tre ribadisce di aver assolto correttamente a tutti i doveri tecnici e amministrativi posti a carico dell'operatore, in ottemperanza di quanto sancito dalle proprie Condizioni Generali di Contratto, sottoscritte dall'istante, e di aver effettuato tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare (delibera 274/07/CONS, in materia migrazione), sia in qualità di OLO Recipient sia quando si è trovata nella posizione di OLO Donating, e null'altro è da aggiungere sul punto. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto, nei fatti e nel diritto, apparendo chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa ed apparendo evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante e l'impossibilità per l'ill.mo Co.Re.Com di accogliere le eventuali richieste di eventuali ulteriori indennizzi e storni delle fatture insolute, la scrivente difesa conferma che non vi è alcun margine per l'accoglimento delle domande avanzate dalla controparte, in quanto la convenuta ha effettuato tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare e, non potendosi ravvisare alcuna Sua ulteriore responsabilità in merito a quanto lamentato da parte della società istante, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame. 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, e successive modifiche, art.16 comma 4; Si produce: [...omissis...]

La parte attorea ha replicato quindi con le seguenti memorie: " Spett.le Autorità. Prima di rispondere alla Memoria depositata da WIND, occorre, certamente, dare maggiore chiarezza allo svolgimento dei fatti legati alla contestazione dei contratti stipulati dalla nostra Onlus XXX. Dopo una serie di trattative precedenti intercorse fra noi ed il sig. ***, sedicente agente WIND, ci era stato assicurato da costui medesimo che il nuovo Gestore avrebbe pagato tutti i costi di recesso emessi da quello nostro attuale. A fronte di questa ed altre dichiarazioni, fra le quali la maggior convenienza economica, noi abbiamo accettato di sottoscrivere il nuovo contratto con WIND. Lo stesso è stato redatto nella nostra sede durante la visita concordata con il sig. *** in data 18.10.22. Su detto contratto ci è stato chiesto di apporre, pagina per pagina, il nostro timbro societario, anche in quelle ancora non compilate, ma previste per la stesura definitiva. Difatti, il contratto è stato ritirato dall'agente, ma senza lasciarcene copia in quanto solo parzialmente compilato: la motivazione fornitaci è stata che dovevano essere ancora aggiunti i numeri e i seriali delle 81 SIM voce e che tale inserimento avrebbe richiesto molto tempo. Pertanto, l'agente si sarebbe offerto di concluderne egli stesso la compilazione in ufficio e che, una volta fatto ciò, ci avrebbe inviato la nostra copia e anche il modulo per il rimborso delle penali. In merito a quest'ultimo, mettiamo in evidenza una nuova questione: non avendo ancora la possibilità di leggerne il contenuto, il sig. *** ci aveva assicurato, sempre a voce, che il nuovo Gestore avrebbe rimborsato integralmente il costo di recesso per ciascuna SIM migrata, addebitato dal precedente Gestore. Noi gli abbiamo dato piena fiducia in entrambi i casi, sicuramente sbagliando, ma forti e certi del fatto che costui rappresentasse un Gestore serio e qualificato. Son trascorsi dei giorni senza che nessuno ci facesse pervenire la copia completa del contratto, firmato in data 18.10.2022. Ribadiamo, evidenziandola, la data della firma per dare maggiore chiarezza ai fatti successivi. Non ricevendo, dunque, il contratto, abbiamo inviato una mail al sig. *** chiedendone la copia. Costui ci ha risposto con mail del 27.10.22, allegandola. Intanto, aprendolo, abbiamo subito rilevato delle importanti incongruenze: in primis, che su detto contratto era riportata la data del 03.10.22, anziché quella del giorno della stipula; in secundis, che, diversamente dagli accordi verbali intercorsi con l'agente, il modulo di rimborso penali copriva solo una piccola parte degli addebiti, che il Gestore attuale ci avrebbe poi addebitato. Evidenziamo, inoltre, il fatto che la mail inviataci dal sig. *** proviene da un account privato, tutt'altro che aziendale, e che l'intestazione del Gestore è stata inserita a fondo mail a mano; un'operazione, questa, ben lontana da qualsivoglia legalità e ufficialità. Una e-mail ordinaria, difatti, priva di firma avanzata o qualificata, non può costituire una

rappresentazione rilevante e attendibile di fatti e cose. A fronte di tali rilevazioni, e non convinti da questo modo di operare per nulla trasparente, ma alquanto equivoco, a nostra tutela, sempre il giorno 27.10.22 abbiamo inviato una PEC a WIND chiedendo il recesso dal contratto, secondo quanto consentito dalla Normativa sul Diritto di Ripensamento. Da sottolineare che lo stesso sedicente agente ci aveva assicurato – secondo quanto emerge nella mail inviataci da costui ed ivi allegata – che egli medesimo avrebbe potuto annullare il contratto qualora non fossimo stati convinti delle proposte ivi contenute. La PEC inviata a WIND conteneva in allegato, altresì, la mail originale ricevuta dal sig.***, inclusiva del contratto stipulato e del modulo di rimborso penali, tutt'altro che conforme a quanto egli ci aveva assicurato riguardo ai rimborsi di recesso. A dispetto di tutta la serie di incongruenze sopraccitate e rilevate, WIND ha proceduto comunque ad importare le SIM, costringendoci, successivamente, a riportarle nuovamente tutte presso il vecchio Gestore. Ciò che per noi doveva costituire un vantaggio, si è rivelato un enorme danno, anche e soprattutto economico, dato che, in quanto Onlus, non possiamo sobbarcarci i costi delle attivazioni richieste. La questione che più di tutte ci rammarica è, oltre alla beffa che sentiamo di aver subito, credevamo in un'Azienda rinomata e attenta alla cura delle grandi cose, ma anche dei piccoli dettagli. In questo caso specifico ci pare che la nostra questione sia stata, invece, trattata con un certo che di leggerezza, superficialità, forse. Dovrebbe essere interesse legittimo di un Gestore di eccellenza, come lo è WIND, effettuare controlli sul personale preposto direttamente, ma pure indirettamente alla gestione dei rapporti e dei contratti, in special modo per garantire la tutela degli utenti e dei consumatori insieme, al fine di evitare o accertare condotte fraudolente o comunque illegali da parte di chi agisce per conto dello stesso. Così, purtroppo, non è stato; per lo meno per quanto attiene il controllo su tutta la vicenda gestita dal sig. ***, di cui potremmo (indebitamente) pagarne le conseguenze. A tal proposito, proprio per collegarci alla memoria difensiva di WIND, abbiamo da subito e ancora evidenziato quanto ora segue. La memoria del Gestore riporta il codice contratto n°XXX inerente alle SIM oggetto di questa contestazione. Il contratto depositato da WIND e denominato All.1 - PDC Mobile XXX non corrisponde a quello in nostro possesso che l'agente *** ci aveva inviato tramite mail il 27.10.22 e che noi, in seguito, ma nello stesso giorno, avevamo inoltrato tramite PEC al Gestore per chiederne il recesso. Su quello depositato da WIND risultano presenti 5 pagine in più rispetto al nostro, su ognuna delle quali vi è la dicitura "ALLEGATO MODULO SERVIZIO DATI ABBONAMENTO". Su ciascuna di queste 5 pagine si riportano i numeri seriali di 4 SIM dati "Super Giga Unlimited", per un totale di 20 SIM dati, da noi, tuttavia, mai richieste; ne avremmo mai potuto richiederle in quanto nessuno dei nostri operatori è dotato di PC portatile. Al di là di questo, le 20 SIM dati non ci sono mai state consegnate, altrimenti le avremmo contestate da subito: da ciò si evince che non le abbiamo

mai utilizzate. A prova di codesta nostra affermazione alleghiamo la PEC inviata a WIND da cui si potrà desumere che le SIM per le quali avevamo richiesto di bloccare la portabilità sono 81 e non affatto 101. Facendo riferimento a quanto sopra esposto, chiediamo a codesta Autorità di voler accogliere le nostre richieste di recessione del contratto, anche alla luce dell'entrata in vigore il 24 dicembre 2021 del nuovo Codice europeo delle Comunicazioni Elettroniche, oggetto della direttiva UE 2018/1972, recepita dal Dlgs. 207/2021. Le nuove disposizioni, infatti, sono andate a modificare e sostituire buona parte del precedente Codice, di cui al Dlgs. 259/2003, introducendo diverse novità che riguardano i consumatori (a cui sono generalmente equiparate le microimprese, le piccole e medie imprese e le organizzazioni senza scopo di lucro). A WIND, invece, chiediamo di rivedere la propria posizione, stornandoci almeno i costi di attivazione delle 81 SIM, oltre allo storno totale dei costi delle 20 SIM dati mai richieste. Siamo disposti a riconoscere al Gestore telefonico i costi dei canoni delle 81 SIM per il periodo di permanenza in WIND che, secondo quanto dallo stesso citato, va dal 27.10.22 al 01.12.22. A ciò si aggiungerebbero anche i canoni dei seguenti due link di rete fissa: – XXX, attivato il 09.11.22 e migrato ad altro operatore il 13.04.23; – XXX attivato il 07.12.22 e migrato nel mese di maggio 2023. Gentile Autorità, noi siamo un'organizzazione Onlus che si occupa e si preoccupa di fornire assistenza a minori in difficoltà socio economica e psichiatrica e a donne vittime di violenza. Non traiamo benefici dalla nostra attività, ma piuttosto li forniamo in termini di assistenza e di disponibilità all'aiuto. La somma richiesta per le attivazioni delle 81 SIM – pari a € 8 100 – per noi è un addebito pesantissimo e oltretutto ingiustificato. Come riferito all'inizio di questa memoria, l'unica nostra colpa, forse, è stata quella di esserci fidati di qualcuno che avrebbe dovuto aiutare i nostri interessi e, di rimando, la nostra utenza. E' vero che la legge non ammette ignoranza, ma spesso, dietro a questo luogo comune si nascondono personaggi che approfittano della non conoscenza altrui per generarvi danni e portare benefici solamente a se stessi. Ci sentivamo forti del fatto di migrare le nostre utenze verso un Gestore di cui avevamo piena fiducia e, di conseguenza, piena fiducia abbiamo riposto in chi lo rappresentava. Ci affidiamo a codesta Autorità per una risoluzione equa della questione sovraesposta. [...omissis...]"

3. Motivazione della decisione

Si ritiene, in primis, che tutte le eccezioni di inammissibilità e improcedibilità preliminarmente avanzate dal gestore (per, rispettivamente, formulazione di contestazioni nuove, incompetenza dell'Autorità in materia di verifica dell'autenticità delle firme ed eventuale furto di identità, intervenuta cessazione della materia del contendere, nonché sussistenza di genericità ed

indeterminatezza delle domande relativamente alle numerazioni oggetto di controversia) non meritino accoglimento per le ragioni che seguono:

a) La fattura n. 2023F000215068 emessa il 21.02.2023, sebbene sopravvenuta rispetto all'avvio della controversia, deve ritenersi parte integrante della medesima vicenda sostanziale, trattandosi di addebiti connessi al rapporto contrattuale oggetto di definizione; la qualificazione dell'operatore come "domanda nuova" non vincola il Corecom, che è tenuto a valutare autonomamente la riconducibilità degli addebiti alla controversia in esame, come si vedrà più avanti in corso di motivazione;

b) l'utente non ha mai contestato l'autenticità della propria sottoscrizione, né ha negato di aver concluso il contratto. Le doglianze riguardano la formazione del contratto, non la firma, come si avrà modo di esporre successivamente;

c) La cessata materia del contendere presuppone che la pretesa dell'istante risulti integralmente soddisfatta e che non permanga alcun profilo di contestazione suscettibile di decisione. Nel caso di specie, gli adempimenti dichiarati dall'operatore – consistenti in ricalcoli e/o storni effettuati unilateralmente – non si ritiene esauriscano la portata della domanda per come articolata dall'utente nel procedimento, essendo peraltro emersi nella conduzione dell'istruttoria profili che si ritiene impongano una pronuncia nel merito;

d) l'Ufficio – attraverso l'istruttoria e la documentazione acquisita – è stato in grado di ricostruire il quadro fattuale in modo completo e ha escluso l'esistenza di profili di indeterminatezza tali da impedire all'operatore l'esercizio del diritto di difesa.

Entrando quindi nel merito, dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni rese dalle parti nel corso del procedimento, è risultato che l'istante – una cooperativa sociale, qualificabile a tutti gli effetti come utente finale ai sensi della regolazione AGCOM – abbia aderito alla proposta commerciale, formulata da un agente, sulla base della rappresentazione secondo cui la compagnia telefonica avrebbe provveduto a rimborsare integralmente le penali dovute al precedente gestore in occasione della migrazione; tale elemento, per come riferito dall'istante, aveva costituito condizione determinante nella propria decisione di aderire al nuovo contratto, il quale veniva quindi sottoscritto in data 18.10.2022 su moduli solo parzialmente compilati, con l'intesa che l'agente commerciale avrebbe provveduto a completarne la compilazione e a restituirli successivamente.

L'istante, nonostante l'effettuazione di solleciti, riceveva copia del contratto soltanto in data 27.10.2022, constatando che la stessa recava una data di sottoscrizione alterata, indicata al 03.10.2022 in luogo del 18.10.2022, giorno in cui la firma era stata effettivamente apposta; inoltre, "il modulo di rimborso penali copriva solo una piccola parte degli addebiti, che il gestore attuale ci avrebbe poi addebitato." Tali circostanze non risultavano essere state preventivamente

comunicate alla cooperativa istante né da questa accettate in modo espresso e consapevole.

Va osservato che la ricostruzione fornita dall'istante è corroborata dallo scambio epistolare intercorso tra le parti nella medesima data del 27.10.2022, dal quale emergono elementi oggettivi idonei a confermarne la coerenza e la verosimiglianza.

Tale rappresentazione appare, inoltre, pienamente compatibile con la successiva condotta dell'istante, che ha esercitato il recesso con tempestività non appena rilevata la violazione di pattuizioni precontrattuali.

Di converso, si è osservato che il gestore, pur producendo copia del contratto sottoscritto (contestata peraltro dall'istante in sede di replica in quanto composta da un numero di pagine maggiore rispetto a quella a proprie mani ricevuta dall'agente), non ha, nello specifico, fornito elementi idonei a dimostrare la correttezza della fase precontrattuale né a smentire puntualmente le allegazioni dell'istante circa le condizioni formulate dall'agente al momento della conclusione del contratto e ribadite per iscritto nelle e - mail datate 27.10.2022 e prodotte agli atti: nelle stesse, il commerciale ammetteva la concreta effettuazione dello spostamento di data per non meglio precisati motivi di "caricamento mirato" (non chiarite da Wind Tre) e ribadiva la garanzia circa "il rimborso totale delle penali e l'annullamento del costo di attivazione che tutti gli operatori applicano."

Ora, ai sensi di plurime delibere AGCOM, i gestori sono tenuti a garantire trasparenza, correttezza e completezza dell'informazione in tutte le fasi del rapporto contrattuale, con particolare riguardo alla fase precontrattuale, obblighi che si applicano a tutti gli utenti finali, inclusi gli enti del terzo settore e le cooperative sociali, che si trovano in una posizione di fisiologica asimmetria informativa rispetto all'operatore professionale; inoltre, per consolidato orientamento, gli operatori sono sempre responsabili della condotta dei propri agenti o reti di vendita, anche se operanti in outsourcing.

Posto tale doveroso presupposto, va considerato che la prassi di far firmare moduli non integralmente compilati, per poi completarli e modificarli unilateralmente, è incompatibile con tali obblighi e contraria ai principi di buona fede e correttezza professionale; inoltre, la promessa di rimborsare integralmente le penali verso il precedente operatore costituisce, per sua natura, una condizione essenziale e idonea a incidere in modo determinante sulla formazione del consenso e una diversa attuazione integra un'ipotesi di informazione precontrattuale scorretta o incompleta, idonea a viziare il consenso dell'utente ai sensi dei principi generali dell'ordinamento e della regolazione di settore.

Quanto, poi, alla deduzione dell'operatore secondo cui l'istante avrebbe sottoscritto la clausola delle condizioni generali di contratto che qualifica la proposta come irrevocabile, ai sensi dell'art. 1329 c.c., per un periodo di 90 giorni

dalla sua ricezione, si osserva che tale argomentazione non è idonea, nel caso di specie, a incidere sull'esito della controversia; l'irrevocabilità della proposta, infatti, presuppone che essa sia stata validamente formata sulla base di informazioni corrette, complete e trasparenti, condizione che non risulta integrata nella fattispecie in esame.

Occorre inoltre ancora considerare che anche il quadro regolatorio dell'Agcom impone all'operatore obblighi di correttezza e trasparenza che prevalgono su eventuali clausole limitative della libertà contrattuale dell'utente, qualora il consenso sia stato ottenuto mediante informazioni incomplete o fuorvianti; ne consegue che la clausola di irrevocabilità non può essere opposta all'istante per impedire l'esercizio del recesso, né può sanare i vizi che hanno inficiato la fase precontrattuale.

Quindi, con riferimento al caso in esame, si ritiene possa affermarsi che la contestata alterazione della data di sottoscrizione e il mancato rispetto delle pattuizioni precontrattuali relative al rimborso delle penali verso il precedente operatore, abbiano inciso direttamente sulla genuinità della proposta e sulla libertà di autodeterminazione contrattuale dell'istante; una proposta viziata nella sua formazione non può infatti essere resa irrevocabile da una clausola contrattuale, la cui efficacia resta subordinata alla validità del consenso.

Né ancora può essere accolta l'ulteriore eccezione dell'operatore secondo cui la cooperativa, avendo sottoscritto il contratto e le condizioni generali richiamate in calce, avrebbe prestato pieno avallo a tutte le clausole ivi contenute; la mera sottoscrizione del contratto non è infatti idonea a sanare un consenso viziato da informazioni precontrattuali scorrette o incomplete, né può neutralizzare gli effetti di eventuali irregolarità nella formazione della proposta, quali, ad esempio, la contestata alterazione della data di sottoscrizione.

Quanto alle ulteriori cinque pagine di contratto dichiarate non conosciute dall'istante in quanto assenti sulla copia consegnata dall'agente e contenenti 20 SIM aggiuntive, le stesse, dichiarate dalla parte come non richieste e mai consegnate, non possono, in assenza di difesa / prova del gestore sul punto in sede di repliche, essere inconfutabilmente considerate come originariamente pattuite, in uno scenario nel quale, peraltro, è stata dichiarata una sottoscrizione di moduli non integralmente compilati.

Nel caso di specie non viene in rilievo come sostenuto dal gestore un disconoscimento di firma, non avendo l'istante mai contestato la paternità della sottoscrizione, bensì una irregolare formazione del vincolo contrattuale che rende il documento non rappresentativo della volontà effettiva dell'utente, con conseguente illegittimità dei relativi addebiti che dovranno pertanto essere stornati.

Per tutte le circostanze finora rappresentate, discende, quindi, la legittimità del recesso anticipato esercitato dall'istante che dovrà pertanto essere senza

oneri, con conseguente disapplicazione delle penali e/o dei costi di attivazione richiesti dall'operatore; dovranno altresì essere stornati integralmente i costi relativi alle SIM aggiuntive non riconosciute, trattandosi di addebiti privi di causa in quanto derivanti da una irregolarità contrattuale sostanziale.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità dei partecipanti,

DELIBERA

La società Wind Tre (Very Mobile), in persona del legale rappresentante pro tempore, in accoglimento dell'istanza presentata da XXX., è tenuta:

- a stornare / rimborsare in caso di avvenuto pagamento tutti i contributi di attivazione addebitati a seguito dell'esercizio del legittimo diritto di recesso operato dalla predetta XXX con riferimento a n. 81 sim di cui al contratto n. XXX;
- a stornare / rimborsare in caso di avvenuto pagamento ogni somma addebitata riconducibile alle n. 20 sim non richieste dalla parte istante.

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