

DELIBERA N. 40/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/730378/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 maggio 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 29/01/2025 acquisita con protocollo n. 0023878 del 29/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, di cui alle utenze n. 380 698xxxx e n. 393 908xxxx, lamenta addebiti non dovuti relativi al traffico *Roaming* internazionale, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- “*si vedeva recapitare una fattura di un importo esagerato rispetto alla sua spesa solita. Subito ha provveduto a contattare il gestore che ha comunicato essere stato generato del traffico roaming: cosa assurda in quanto la sim avrebbe dovuto ricevere comunicazione "alert" in merito, pertanto è da considerarsi del tutto illegittimo l'addebito in fattura atteso il comportamento anti-giuridico posto in essere dal Gestore in violazione delle disposizioni previste dalla Delibera Agcom 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile. Sul punto viene, infine, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante “Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali” che all'articolo 2 disciplina, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che “[g]li 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). Con riferimento al messaggio di alert, è da evidenziarsi che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata avrebbe dovuto provare di aver inviato all'utente il messaggio di alert contenente un'informazione completa relativa alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (ex multis Delibera Agcom n. 117/15/CIR). E' dunque ben chiaro che nel caso specifico l'operatore non abbia fornito alcuna prova specifica inerente il traffico roaming internazionale". Il gestore non ha avvistato, come da contratto il referente master né attraverso email, né attraverso sms né tantomeno attraverso contatto telefonico".

- “Malgrado i continui reclami al 1928 nessun riscontro si è mai avuto da WINDTRE”.
- L'istante allega la fattura n. 2024F00152xxxx del 21 ottobre 2024 (“Periodo di fatturazione 01/08/2024 - 30/09/2024”) contenente importi per l'opzione “Costo Daily Pass Zona 2”, “Costo Daily Pass Zona 2 rinnovo 1”, “Costo Daily Pass Zona 2 rinnovo 2”, “Costo Daily Pass Zona 4”, “Costo Daily Pass Zona 4 rinnovo 1” e “Costo Daily Pass Zona 4 rinnovo 2”.

In data 27 gennaio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “chiusura contratto e di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione a seguito di passaggio ad altro operatore”;
- ii) “indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami con decorrenza 25.10.2025 per € 300.00”;
- iii) “indennizzo per mancato invio sms alert e mancato blocco utenza per euro 600,00”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 17 marzo 2025, ha preliminarmente precisato che “in data 11/12/2023 la società XXX, sottoscriveva la proposta di Contratto n. 161206083xxxx (All. 1) per richiedere l'attivazione di una linea fissa associata all'offerta commerciale “Super Office One” su accesso FTTC Vula con apparato acquistato con la formula della vendita a rate e n. 2 sim mobili associate al piano telefonico “Super Unlimited”, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...).

Sempre in via preliminare l'operatore ha eccepito in rito “l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., con riferimento alla richiesta di “[...] chiusura immediata cod cliente con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione [...]”. Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che

esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta, in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito. Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell'Operatore".

Nel merito l'operatore ha precisato che "prima di iniziare la disamina del presente contenzioso, nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso: richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]."

Inoltre l'operatore "conferma 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 prescelti dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale. Preme sottolineare alla scrivente difesa che, rispetto a quanto eccepito con la presente istanza di definizione, MAI nessun reclamo o segnalazione giungeva al gestore per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in occasione della presentazione, presso codesto spettabile Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/722284/2024 del 16/12/2024 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 27/01/2025".

Al riguardo ha precisato quanto di seguito riportato:

- "Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati, si riporta, quanto stabilito negli articoli di seguito riportati: Art. 7.1 "Reclami":*
- "Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind Tre S.p.A. mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell'evento. Wind Tre S.p.A. fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sua ricezione [...]."*
- "Orbene, alla luce di quanto emerso, diversamente da quanto asserito nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, a dimostrazione di come la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di*

- sottoscrizione dei contratti ad accettare tutte le Condizioni Generali in esse previste”.
- “Dalle verifiche effettuate dalla convenuta, risultava che in data 20/11/2024 veniva emessa la fattura n. 2024F00152xxxx riguardante il periodo Agosto 2024 – Settembre 2024, allegata alla presente procedura dalla stessa parte istante, contenente tra le varie voci il traffico in Roaming Internazionale addebitato sotto la voce “Costo Daily Pass Zona 2 e 4”. Di seguito il print dell’estratto della fattura allegata:(...)
 - “emergeva che, come dimostrato dal dettaglio del traffico telefonico (All. 2 e 3) generato dalle SIM nel periodo 01/08/2024-30/09/2024 e conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196) erano presenti connessioni Internet effettuate in xxx dal 28/09/2024 al 30/09/2024 sulla sim 380698xxxx e connessioni Internet effettuate in xxx dal 13/08/2024 al 28/08/2024 sulla sim 393908xxxx, non comprese nel bundle del listino commerciale “SUPER Unlimited” attivo sulle utenze, pertanto la contestazione risultava infondata ed i costi addebitati regolarmente dovuti dall’utente.”
 - “l’offerta “Super Unlimited”, regolarmente accettata e sottoscritta dalla società istante, come da Allegato Tecnico Economico (All. 4) comprende, di default, il “Daily Pass” per dare la possibilità ai Clienti di fruire del Servizio anche in aree non coperte dalla rete di Wind Tre S.p.A. in virtù di specifici accordi tra Wind Tre S.p.A. ed altri operatori esteri (Roaming Internazionale). Infatti, nel succitato Allegato Tecnico Economico, è specificato quanto segue: “Daily Pass” non è un’opzione aggiuntiva, ma bensì una componente essenziale dei piani tariffari “SUPER Unlimited Plus”, “Super Unlimited” e “SUPER Smart”, consistente in traffico roaming che offre 100 minuti, 100 SMS e 250 MB al giorno ai costi e nelle zone indicate nel riquadro sottostante. Il “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) del giorno stesso in cui si attiva 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”. “Quanto fin qui dettagliato, è riportato anche sul sito istituzionale della convenuta alla pagina <https://windtrebusiness.it/partita-iva-aziende/mobile/offerte-estero> e anche alla pagina <https://www.windtrebusiness.it/partita-iva-aziende/mobile/offerte-voce-e-internet/super-unlimited>”.
 - “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.

Preme inoltre rilevare che l'istante era ben a conoscenza degli addebiti in Roaming visto che, ad ogni attivazione del "Daily Pass", venivano inviati degli SMS informativi sulle SIM oggetto di doglianza, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore (All. 5). Tra l'altro, la scrivente difesa precisa che, in tutte le fatture emesse, compresa in quella oggetto della presente contestazione, il Gestore riportava e riporta, sempre nella stessa sezione denominata "Info & News", tutte le informazioni utili dal mondo WINDTRE BUSINESS, dove viene spiegato come e dove poter reperire tutte le informazioni sull'offerta attivata e/o attiva, come poter verificare il credito e il traffico ed i bundle residui, dal proprio telefono, per avere sempre sotto controllo le proprie spese. Alla luce di quanto era emerso dalle verifiche effettuate, la contestazione della società istante, in merito agli addebiti relativi al "Daily Pass", appariva del tutto destituita di fondamento, in quanto afferenti ad un reale utilizzo delle SIM da parte della stessa all'estero per il traffico effettuato in roaming internazionale a superamento delle soglie previste dal piano tariffario in precedenza descritte".

- *"Sul tema, preme richiamare la Determina Fascicolo n. GU14/580814/2023 del Corecom Campania che ha rigettato le richieste di parte istante, per una contestazione simile: "[...] 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".*

L'operatore ha, poi, ribadito che "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 piano tariffario Infinito. 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 del servizio Daily Pass anche attraverso un messaggio opportunamente inviato ad ogni evento. Si richiami a tal proposito la Delibera di rigetto AGCOM 165/15/CIR [...]".

Wind Tre ha precisato che, "per quanto fin qui esposto e dimostrato, è evidente la buona fede e la correttezza di Wind Tre nell'addebitare i costi relativi al Roaming Internazionale effettuato dalle SIM oggetto di contestazione. Ed è evidente che tali addebiti sono dovuti dalla XXX. A nulla vale inoltre la dichiarazione dell'utente "malgrado i continui reclami al 1928 nessun riscontro si è mai avuto da WINDTRE" se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la

telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all'operatore".

L'operatore ha "richiama[to], al riguardo, l'art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo".

Inoltre il gestore "[p]er mera completezza difensiva, [ha] rappresenta[to] che, in data 28/11/2024 risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di cessazione delle sim n. 380698xxxx e n. 393908xxxx per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dai print delle schermate MOG di sistema:(...)". Ha precisato, altresì, che *"Nessuna richiesta di cessazione/migrazione risultava pervenire per la linea n. 055614xxxx che allo stato attuale risulta ancora attiva sui sistemi Wind Tre"*.

L'operatore ha dedotto che "l'istanza deve essere quindi rigettata, poiché, si rappresenta che, come già ampiamente esplicitato, le contestazioni sollevate dalla società istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda), non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile".

La società Wind Tre ha puntualizzato che "appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dalla società istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta".

Inoltre il gestore ha aggiunto che: "l'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 1.494,37 dato dal conto telefonico n. 2024F00152xxxx del 21/10/2024 (oggetto della ricostruzione dei fatti), e n. 2024F00181xxxx del 21/12/2024 (All. 6) contenente i canoni per prodotti e servizi ancora attivi nonché il Contributo di attivazione delle sim mobili già ricalcolate in ottemperanza alla Delibera n. 487/18/CONS, come da print di sistema sottostante di cui, allo stato attuale, si richiede il pagamento:(...) Nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale 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 insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge 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".

Infine ha *"insist[ito] per il rigetto dell'istanza"*.

3. Motivazione della decisione.

In primis, con riferimento alla domanda sub i), per la parte volta ad ottenere la "chiusura contratto (...) a seguito di passaggio ad altro operatore", si osserva che tale richiesta, rimandando ad un obbligo di "facere", non può essere oggetto della presente disamina ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, che vincola il contenuto decisorio all'erogazione di "rimborsi di somme risultate non dovute" e "indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Oltretutto in merito alla "chiusura del contratto", si osserva che, sul punto, è cessata la materia del contendere atteso che, come dichiarato dall'operatore medesimo, "in data 28/11/2024 risale sui sistemi Wind Tre ordine di cessazione delle sim n. 380698xxxx e n. 393908xxxx per passaggio ad altro OLO". L'operatore ha aggiunto che "[n]essuna richiesta di cessazione/migrazione risultava pervenire per la linea n. 055614xxxx (...) ancora attiva sui sistemi Wind Tre". Riguardo a tale numerazione di rete fissa si precisa che la stessa non è oggetto del presente contenzioso.

La presente disamina s'incentra, dunque, sull'addebito di importi a titolo di *roaming* in quanto non debitamente preavvisati e sulla mancata risposta ai reclami.

Sugli addebiti contestati a titolo di *roaming* internazionale

Parte istante ha lamentato, in relazione alle utenze mobili n. 380 698xxxx e n. 393 908xxxx, addebiti a titolo di traffico in *roaming* internazionale sotto la voce "*Costo Daily Pass Zona 2 e 4*" senza previo invio di *alert* alcuno.

Di contro, la società Wind Tre ha dichiarato la correttezza della fatturazione prevista dal piano tariffario sottoscritto.

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 generale si richiama la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante "*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*" disciplina all'articolo 2, i sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che "[g]li 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*".

Inoltre, con riguardo alla fattispecie in esame, si deve fare riferimento a uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l'impegno 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"*. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare, l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che *"gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto"*. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell'operatore di adottare *"strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione"* (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di *"protezione"* nei confronti del cliente, che deve essere reso *"effettivo"*, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni *"casuali"* di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante circa il traffico addebitato alla voce *"Costo Daily Pass Zona 2 e 4"*, l'operatore ha precisato che l'opzione *"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 piano tariffario Infinito. 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"*.

L'operatore ha sostenuto *"altresì che l'istante veniva edotto circa l'attivazione del servizio Daily Pass anche attraverso un messaggio opportunamente inviato ad ogni evento"*.

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 giovare 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 (ex *multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR).

Inoltre, al di là della questione del consenso informato dell'utente circa gli addebiti a titolo di *roaming* internazionale, occorre puntualizzare che l'istante ha contestato la fattura n. 2024F00152xxxx del 21 ottobre 2024 contenente i seguenti importi, così giustificati:

Voce addebitata	Quantità	Costo unitario	Importo
“Costo Daily Pass Zona 2”	22	15,00	330,00
“Costo Daily Pass Zona 2 rinnovo 1”	14	15,00	210,00
“Costo Daily Pass Zona 2 rinnovo 2”	10	15,00	150,00
“Costo Daily Pass Zona 4”	3	35,00	105,00
“Costo Daily Pass Zona 4 rinnovo 1”	2	35,00	70,00
“Costo Daily Pass Zona 4 rinnovo 2”	1	35,00	35,00

In riferimento alla fattura oggetto di contestazione, si rileva che la stessa riporta un numero di “eventi”, in alcuni casi decisamente elevato, che avrebbero determinato l’addebito del “Daily Pass” – pari, rispettivamente, a euro 15,00 o euro 35,00 a seconda della zona – senza tuttavia fornire alcuna descrizione ulteriore ad esempio sulla data di attivazione di ogni “Costo Daily Pass” oppure sulla tipologia di traffico che ha generato l’attivazione del costo (chiamata, SMS o connessione dati).

Sul punto viene in rilievo la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*.

In memoria, la società Wind Tre, nel sostenere la correttezza della fatturazione, ha chiarito che gli addebiti erano dovuti ai collegamenti dati in *roaming* e specificato che, nel dettaglio del traffico allegato, *“erano presenti connessioni Internet effettuate in xxx dal 28/09/2024 al 30/09/2024 sulla sim 380698xxxx e connessioni Internet effettuate in xxx dal 13/08/2024 al 28/08/2024 sulla sim 393908xxxx, non comprese nel bundle del listino commerciale “SUPER Unlimited” attivo sulle utenze”*.

Con riguardo all’opzione Daily Pass, ha precisato che *“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) del giorno stesso in cui si attiva 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”*.

Tuttavia, si rileva 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 (espresso in MB/KB). Come affermato dallo stesso gestore, l’opzione “Daily Pass” include “250 MB al giorno”, secondo i costi e le zone indicate.

A titolo esemplificativo, si evidenzia che la fattura contestata riporta un addebito complessivo pari a euro 795,00 relativo alla “zona 2” e, dalla documentazione contrattuale allegata, risulta che il Giappone rientri in tale area geografica.

Esaminando il dettaglio del traffico fornito da Wind Tre, relativo al numero “MSISDN 393908xxxx per il periodo dal 01/08/2024 al 30/09/2024”, risultano registrate chiamate e connessioni dati (traffico LTE o Connessione dati GPRS) per le quali viene riportato il paese di origine, senza tuttavia specificare gli importi effettivamente addebitati

né la tariffazione applicata. Vengono altresì riportati 48 “eventi”, senza fornire specifici dettagli in merito.

Ad esempio, in data 13 agosto 2024, risultano cinque connessioni dati registrate come “*SERVIZIO INTERNET****” tramite il punto di accesso “*Internet.Wind*”, tutte classificate come connessione GPRS, tecnologia antecedente al 3G, con durata variabile, ma senza alcuna indicazione del traffico generato né degli importi addebitati. Si rileva che, fra tali connessioni, alcune hanno durata di pochi secondi. Inoltre, per la stessa data, sono indicati 3 “eventi” alle ore 00:14:17, 04:34:22 e 04:49:48, ma anche in questo caso manca ogni ulteriore dettaglio in relazione alla contabilizzazione degli importi.

Sul punto viene in rilievo l’orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) 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. Tanto premesso, sussiste 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 (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che “*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta*” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E’, dunque, ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Pertanto, tutto ciò premesso, in assenza della prova della debenza degli importi contestati dall’utente e constatata la mancata conformità alle disposizioni previste dalla citata delibera n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, in accoglimento della richiesta *sub i)* si dispone la regolarizzazione contabile-amministrativa mediante lo storno/rimborso di quanto fatturato, in relazione alle utenze mobili n. 380 698xxxx e n. 393 908xxxx, a titolo di “Costo Daily Pass Zona 2”, “Costo Daily Pass Zona 2 rinnovo 1”, “Costo Daily Pass Zona 2 rinnovo 2”, “Costo Daily Pass Zona 4”, “Costo Daily Pass Zona 4 rinnovo 1” e “Costo Daily Pass Zona 4 rinnovo 2” nella fattura n. 2024F00152xxxx del 21 ottobre 2024.

Si dispone, altresì, il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta, nonché lo storno di eventuali interessi di mora maturati sull'insoluto relativo a quanto addebitato nella fattura suindicate.

Viceversa, la domanda *sub iii*), volta ad ottenere un “*indennizzo per mancato invio sms alert e mancato blocco utenza per euro 600,00*”, non può essere accolta, atteso che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo in quanto il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, evidenziando che “[*m*]algrado i continui reclami al 1928 nessun riscontro si è mai avuto da WINDTRE”.

La domanda *sub ii*), volta ad ottenere un “*indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami (...) per € 300.00*”, non è meritevole di accoglimento, atteso che non risultano depositati agli atti i reclami asseritamente ritenuti inevasi. Inoltre, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato la segnalazione all'operatore in data 25 novembre 2024, se non viene indicato codice identificativo della chiamata al fine del tracciamento del contatto stesso.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto addebitato, in relazione alle utenze mobili n. 380 698xxxx e n. 393 908xxxx, a titolo di “*Costo Daily Pass Zona 2*”, “*Costo Daily Pass Zona 2 rinnovo 1*”, “*Costo Daily Pass Zona 2 rinnovo 2*”, “*Costo Daily Pass Zona 4*”, “*Costo Daily Pass Zona 4 rinnovo 1*” e “*Costo Daily Pass Zona 4 rinnovo 2*” nella fattura n. 2024F00152xxxx del 21 ottobre 2024. Parte

istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 6 maggio 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)