CORECOM Emilia Romagna

DETERMINAFascicolo n. GU14/844317/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX Wind XXX

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche”, 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza della società XXX, del 28/05/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 28/05/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 14/05/2026, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 28/05/2026 nei confronti di Wind XXX, d’ora in poi Wind, lamentando quanto segue. “Spett.le Autorità, con la presente per informarla su quanto segue: In data odierna, ricevo sul cassetto fiscale da parte del gestore in questione la fattura n. XXXXXX con la quale mi vengono addebitati sia i costi per recesso anticipato (penali) che come da norma non dovrebbero più esistere, che l'addebito di tre terminali modello Samsung A15 che come proposte, mi sarebbero stati omaggiati se sottoscrivevo per rientrare in Wind. A tal proposito e relativamente a quanto sopra riassunto, chiedo un vostro intervento per l'azzeramento delle penali e il costo dei relativi terminali che mi sono stati proposti come omaggio e ad oggi dopo quasi due anni mai fatturati. Faccio inoltre presente che parte delle penali sono stati già scontati in fattura come riaccredito ma rimangono ancora a mio carico una parte per un totale di euro 180,02. Detto questo, dai calcoli da me fatti e da quanto si evince in fattura, chiedo lo storno per un importo pari a euro 755,44 iva compresa. Tale importo

è così composto: Euro 439,20 + iva addebito come costo terminali che come detto prima, dovevano essere completamente omaggiati e non soggetti ad alcun vincolo e 180,02 la rimanenza delle penali fatturate. Ringraziandovi anticipatamente per il prezioso supporto, Porgo i più cordiali saluti." Ciò premesso, l'istante chiede il "rimborso tramite sconto in fattura di euro 755,44 iva compresa". In data 13/07/2026, l'istante replica alla memoria difensiva dell'operatore, evidenziando quanto segue. "Oggetto della controversia: esclusivamente gli addebiti relativi ai tre smartphone Samsung promessi in omaggio e i costi applicati in conseguenza della cessazione anticipata. L'iPad Pro 11 e il relativo piano rateale non sono contestati. PRECISAZIONE DELL'OGGETTO DELLA CONTROVERSIA Preliminarmente, parte istante precisa che non ha mai contestato e non contesta l'acquisto dell'Apple iPad Pro 11, il relativo piano rateale o la corrispondente documentazione contabile. La stessa Wind XXX, nelle proprie memorie, qualifica espressamente l'acquisto dell'iPad come "circostanza non in contestazione". La documentazione relativa all'iPad, comprese la fattura n. XXXXXX e le eventuali rate successive, deve pertanto essere considerata estranea all'oggetto del presente procedimento. L'accettazione di un distinto contratto di acquisto rateale relativo all'iPad non costituisce inoltre prova dell'accettazione delle differenti condizioni economiche che Wind XXX afferma essere applicabili ai tre smartphone Samsung. L'oggetto della controversia deve essere delimitato esclusivamente alle seguenti voci: •l'addebito complessivo di € 439,20 relativo ai tre smartphone Samsung, che erano stati presentati al cliente come dispositivi forniti in omaggio; •i contributi e i costi addebitati in conseguenza della cessazione anticipata, nella misura in cui non risultino effettivamente e integralmente stornati. SULL'ADDEBITO RELATIVO AI TRE SMARTPHONE SAMSUNG Wind Tre afferma che i tre dispositivi sarebbero stati forniti mediante una "promozione fuori standard", con rate mensili pari a € 0 e con una rata finale di € 146,40 per ciascun dispositivo, da accreditare soltanto in caso di permanenza contrattuale per trenta mesi. Tuttavia, dalla documentazione prodotta non risulta un documento economico specifico sottoscritto dal cliente nel quale siano chiaramente indicati: •il prezzo di € 146,40 per ciascun dispositivo; •la durata minima di trenta mesi; •l'esistenza di una rata finale; •la condizione secondo cui l'importo finale sarebbe stato addebitato in caso di cessazione anticipata; •l'importo complessivo di € 439,20. Il modulo prodotto come allegato 10 appare inoltre riferito a dispositivi "Samsung Galaxy A14 4G 128 GB", mentre le memorie difensive, le fatture e le schermate interne di Wind XXX fanno riferimento a dispositivi "Samsung Galaxy A15 4G 128 GB". Tale discordanza impedisce di ritenere che la documentazione prodotta dimostri in maniera certa e inequivoca l'accettazione, da parte del cliente, delle condizioni economiche invocate dall'operatore. Le schermate estratte dal sistema CRM di Wind Tre costituiscono annotazioni interne formate unilateralmente dall'operatore e non possono sostituire un documento contrattuale o economico sottoscritto dal cliente. Parimenti, la fattura n. XXXXXX, sulla quale è espressamente indicato che la stessa "non deve essere pagata", può documentare la consegna e il valore attribuito ai dispositivi, ma non dimostra che il cliente abbia consapevolmente accettato una rata finale condizionata alla permanenza contrattuale per trenta mesi. Ai sensi della Delibera AGCOM n. 307/23/CONS, le condizioni relative al prezzo dei dispositivi, alla durata minima delle promozioni, agli eventuali costi connessi al recesso e al recupero del valore dei terminali devono essere comunicate al cliente in maniera chiara, completa e comprensibile prima della conclusione del contratto. Si chiede pertanto lo storno dell'importo di € 439,20, non essendo stata prodotta una specifica proposta economica sottoscritta dal cliente che dimostri l'accettazione delle condizioni indicate nelle memorie di Wind Tre. SUI CONTRIBUTI DI ATTIVAZIONE E SULLA NOTA DI CREDITO Wind Tre dichiara di avere disposto lo storno integrale dei contributi di attivazione mediante la nota di credito n. XXXXXX. Tale nota di credito, tuttavia, non risulta presente nella documentazione depositata. Gli allegati 14 e 15 prodotti dall'operatore risultano essere due copie della medesima fattura n. XXXXXX e non documentano l'emissione né l'effettiva contabilizzazione della nota di credito indicata nelle memorie. Si chiede pertanto a Wind Tre di produrre: •copia integrale della nota di credito n. XXXXXX; •l'estratto conto cliente aggiornato; •la dimostrazione dell'effettivo storno dell'intero importo, comprensivo dell'IVA; •la conferma dell'assenza di attività di recupero, sospensione dei servizi o segnalazioni negative riferite alle somme stornate. In mancanza di tale documentazione, la semplice dichiarazione contenuta nelle memorie non è sufficiente a dimostrare l'avvenuto ed effettivo accredito. PRECISAZIONE CONTABILE In via di mera precisazione contabile, dalla fattura n. XXXXXX risultano: Voce Importo Tre smartphone Samsung € 439,20 Contributi di attivazione residui € 146,69 IVA sui contributi € 32,27 Totale contributi e IVA € 178,96 Totale complessivamente contestato prima dell'eventuale nota di credito € 618,16 L'eventuale differente importo riportato nel formulario iniziale deve intendersi quale mero errore materiale di calcolo, che non modifica né amplia l'oggetto della controversia, da sempre limitato agli addebiti relativi ai tre smartphone Samsung e ai costi applicati in conseguenza della cessazione. CONCLUSIONI Per tutto quanto sopra esposto,

parte istante chiede: 1. che venga espressamente esclusa dall'oggetto del procedimento ogni questione relativa all'iPad Pro 11 e al relativo piano rateale; 2. che la documentazione relativa all'iPad non venga utilizzata come prova dell'accettazione delle condizioni economiche relative ai tre smartphone Samsung; 3. che venga disposto lo storno dell'importo di € 439,20 addebitato per i tre smartphone Samsung; 4. che Wind XXX produca la nota di credito n. XXXXXX e l'estratto conto aggiornato, dimostrando l'effettivo e integrale storno dei contributi di attivazione e della relativa IVA; 5. che venga rettificata la posizione contabile del cliente e cessata qualsiasi eventuale attività di recupero riferita agli importi contestati o dichiarati stornati; 6. che venga rigettata l'eccezione di genericità della domanda, essendo stati chiaramente identificati la fattura contestata, le singole voci di addebito e le ragioni della contestazione."

Costituitasi con memoria in data 20/07/2026, Wind rileva quanto segue. In rito, "sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati. Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare né allega in atti alcun tipo di contestazione o reclamo avanzato nei confronti della scrivente convenuta né i contratti sottoscritti. La ricorrente non indica nel dettaglio gli importi contestati, così come non allega tutte le fatture oggetto di segnalazione. Si fa presente che mai alcun reclamo telefonico o scritto perveniva alla scrivente né è allegato in atti. L'istante reclama per la prima volta e mai prima di allora con il procedimento UG/XXX/2026 del 15/04/2026. La domanda dell'utente dovrebbe quindi essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata, non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento. È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità." Quanto alla ricostruzione della vicenda contrattuale, "Wind Tre specifica che, per seguire al meglio l'avvicendarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso." Wind allega "uno specchietto riepilogativo delle attivazioni effettuate dall'istante il cui contratto XXXXXX, le condizioni di contratto e l'allegato tecnico economico sono allegati in atti." "In data 24/06/2024 perviene proposta contrattuale per l'attivazione del servizio FWA.w5069XX4 DN XXXXX-XXXXXX con piano tariffario Office MAXI che si completava regolarmente a sistema in data 01/07/2024. (circostanza non in contestazione)." "Venivano altresì attivate in Mobile Number Portabiliy (MNP) con piano tariffario Super Unlimited le seguenti utenze mobili XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX la cui attivazione si concludeva regolarmente a sistema il 25/06/2024 (circostanza non in contestazione)." "In data 05/11/2024, con ordine di ampliamento 1-639771163268, si procede all'attivazione dell'Apple IPad Pro 11 Std Glass 2024 – Silver XXXXXX (allegato ampliamento)." "In data 23/07/2024, con ordine di ampliamento 1-630639945127, si procede all'attivazione di 3 SAMSUNG GALAXY A15 128GB BLUE BLACK_CVM (allegato ampliamento). La scrivente autorizzava la fruizione di una promozione "fuori standard" relativa a tre Terminale SAMSUNG GALAXY A15 in acquisto con codici IMEI XXXXXX – XXXXXX – XXXXXX associati alle utenze n. XXXXXX, n. XXXXXX e n. XXXXXX, la quale prevede la vendita rateizzata per una durata di 30 mesi, con rate mensili pari a € 0 e accredito della rata finale alla scadenza di € 146,40 per ciascun terminale. In caso di permanenza per il periodo di vigenza contrattuale, il cliente avrebbe usufruito di un accredito di pari importo. Diversamente, in caso di cessazione anticipata prima dei 30 mesi, era espressamente previsto, in conformità alle condizioni contrattuali accettate, l'addebito della rata finale, pari al prezzo di vendita di ciascun dispositivo acquistato, come puntualmente fatturato con il documento contabile n. XXXXXX e come documentato dall'estratto delle Condizioni di contratto." "Altresì è allegato il documento contabile XXXXXX Apple IPad Pro 11 Std Glass 2024 – Silver. (Circostanza non in contestazione). L'istante riceveva i documenti contabili n. XXXXXX e XXXXXX riferiti all'acquisto dei dispositivi a conferma della piena conoscenza dei relativi costi sotto forma di vendita rateizzata. Valga altresì osservare che il documento contabile riporta la seguente dicitura: "Questa fattura non deve essere pagata: come da accordi commerciali l'importo sarà addebitato secondo le condizioni generali di contratto", circostanza che conferma in modo inequivoco la qualificazione giuridica dell'operazione come vendita dei dispositivi con obbligo di pagamento del corrispettivo, conformemente alle condizioni contrattuali espressamente accettate dall'istante, nell'ambito dell'autonomia negoziale di cui all'art. 1322 c.c. Di seguito lo stralcio, inoltre, dell'allegato tecnico economico dove sono riportati le condizioni di fornitura e i relativi addebiti per costi di

attivazione (segue schermata).” “Pertanto, i costi di attivazione non sono: “null’altro che la pretesa all’adempimento di un’obbligazione sorta al momento della sottoscrizione del contratto, secondo modalità esecutive scelte liberalmente dal cliente, ad esso causalmente ricollegabile ed avente ad oggetto una prestazione effettivamente resa in sede di attivazione del servizio” (vedasi sentenza del TAR del Lazio n. 7327 del 15/04/2024). Tali costi sono altresì riportati sia nella sintesi contrattuale allegata in atti e da trasparenza tariffaria presente sul sito Wind Tre https://www. XXXXXX .it/trasparenza-tariffaria Alcun reclamo perveniva alla scrivente per un servizio regolarmente erogato e fruito dall’istante e correttamente fatturato in linea con quanto sottoscritto. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta il conto telefonico XXXXXX periodo di riferimento 01/11/2024 - 31/12/2024 (allegato in atti) per un’immediata visualizzazione della corrispondenza tra l’offerta sottoscritta e quella attivata. I costi venivano addebitati in fattura pro-rata come da proposta contrattuale e allegato tecnico economico sottoscritto ed allegato in atti.” “In data 22/10/2025 il cliente inviava una PEC con la quale richiedeva la cessazione della sim XXXXXX, che si completava regolarmente sistema come da tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto e carta dei servizi. In seguito a migrazione per MNP, in data 20/01/2026 cessavano a sistema le SIM XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX. In data 21/03/2026 veniva emesso il conto telefonico n. XXXXXX di € 938.25 oggetto dell’attuale procedimento (allegato in atti) In data 15/04/2026 l’istante depositava l’istanza di Conciliazione con protocollo UG/ XXXXXX /2026 In data 12/05/2026 le utenze XXXXXX e XXXXXX migravano ad altro OLO.” In diritto, “In relazione alla doglianza relativa ai costi fatturati sul conto telefonico XXXXXX, la convenuta conferma di aver fatturato correttamente quanto previsto dalle condizioni di contratto e allegato tecnico economico, visionate, sottoscritte da parte istante e mai contestate. La scrivente ricorda che l’utente, nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind Tre per l’attivazione dell’utenza de qua, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. Pertanto, è d’uopo specificare che l’istante non può dolersi degli addebiti subiti, poiché ampiamente e correttamente informato sui costi da sostenere già al momento della sottoscrizione della Proposta di Contratto; inoltre, tutte le informazioni ed i dettagli sono sempre consultabili sul sito istituzionale del gestore, sulle condizioni di contratto e allegato tecnico economico. Viene ribadito 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. Pertanto, se è dovere dell’operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell’utente informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. Quindi possiamo affermare che, se sull’operatore incombe l’obbligo di rendere disponibili all’utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell’utente prenderne compiutamente visione (sul tema si vedano, ex multis, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 90/2020, Delibera Corecom Abruzzo, n. 44/2019, Determina Corecom Emilia-Romagna Fascicolo n. GU14/ XXXXXX /2019). Dalle verifiche intraprese, è emerso che le condizioni contrattuali sottoscritte siano conformi a quelle attivate a sistema. La scrivente difatti verificava la corretta applicazione del contratto sottoscritto, come di seguito documentato da estratto del contratto debitamente accettato e firmato in ogni sua parte. Orbene, è incontestabile che l’istante non possa dolersi oggi delle condizioni contrattuali applicate. È evidente che sia senz’altro tardiva la contestazione dell’istante effettuata per la prima volta con il deposito dell’istanza di Conciliazione! La scrivente, come già sopra esposto e debitamente documentato, autorizzava la promozione “fuori standard” relativa all’acquisto dei 3 SAMSUNG GALAXY A15 128GB BLUE BLACK. Si ricorda che tale offerta prevedeva la vendita rateizzata per una durata di 30 mesi, con canone mensile pari a € 0 e accredito della rata finale alla scadenza, a condizione che il cliente non procedesse al recesso o alla cessazione del contratto prima del termine del vincolo contrattuale. Pertanto, in conformità alle condizioni contrattuali espressamente accettate, a seguito della disattivazione anticipata, in data 21/03/2026, con il conto telefonico n. XXXXXX veniva correttamente fatturato l’importo relativo alla rata finale, corrispondente al prezzo di vendita di ciascun dispositivo acquistato, come di seguito dettagliato (segue schermata). Orbene, la proposta contrattuale allegata agli atti dalla società ricorrente, relativa ai dispositivi mobili acquistati, riportava chiaramente il costo, la durata della vendita rateizzata pari a 30 mesi e la rata finale, corrispondente al costo dello smartphone acquistato. Inoltre, era espressamente previsto che, in caso di recesso anticipato, il cliente fosse tenuto a corrispondere la rata finale. Si allegano di seguito le schermate di CRM da cui si evince l’attivazione la durata e il costo dei terminali (segue schermata). In ottemperanza all’obbligo di trasparenza vigente sulle offerte, le condizioni di acquisto sono disponibili altresì sul sito istituzionale al link https://www.windtrebusiness.it/adv/offerta-minuti-giga-illimitati alla sezione

“Wind XXXXXX Ricorda” alla sottosezione “Smartphone” secondo cui “I terminali sono offerti con formula di vendita rateizzata in 30 mesi ed è previsto il pagamento del relativo corrispettivo in rate addebitate direttamente nella fattura del servizio di fonia mobile: può essere previsto un anticipo (addebitato nella prima fattura dopo l’attivazione del servizio), 30 rate mensili e una rata finale (addebitata contestualmente all’ultima rata mensile). Qualora il Cliente sia adempiente alla durata contrattuale e abbia puntualmente ed interamente corrisposto le rate dovute, avrà diritto ad uno sconto in fattura di un importo pari a quello della rata finale. Il Cliente che receda anticipatamente sarà tenuto a pagare gli importi a scadere, potendo scegliere se continuare a godere del piano di rateizzazione o corrispondere il residuo in un’unica soluzione (inclusa l’eventuale rata finale). Il Cliente potrà modificare in qualunque momento la scelta effettuata al momento dell’attivazione, contattando il Servizio Clienti o indicandolo al momento del recesso.” Sul tema della vendita dei terminali, è d’obbligo richiamare la Delibera 307/23/CONS con la quale l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha approvato il nuovo Regolamento che disciplina tutta la materia contrattuale tra operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche e utenti finali. In caso di recesso del contratto, l’operatore non può addebitare all’utente alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all’apparecchiatura terminale. Vieppiù che l’art. 6-bis comma 2, della predetta Delibera, riconosce il diritto da parte degli operatori di richiedere i costi relativi agli apparati forniti in vendita rateizzata in caso di recesso: “Ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, […], non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall’operatore che l’utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda. […]” Deve pertanto ritenersi infondata la contestazione della parte ricorrente, in quanto smentita dalle evidenze documentali agli atti che legittimano la pretesa della sottoscritta ad esigere il corrispettivo della rata finale in virtù dell’obbligazione assunta dalla società istante. Con riferimento ai contributi di attivazione addebitati a seguito della cessazione delle SIM sulla fattura XXXXXX, la convenuta applicava la Delibera AGCOM n. 487/18/CONS ricalcolando tali contributi in base ai parametri ivi previsti. Si rappresenta quanto disposto dalle Condizioni Generali di Contratto, allegate ai contratti prodotti dalla scrivente, in materia di durata contrattuale e recesso: - 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 CustomerCareWindTreBusiness@ pec.windtre.it, 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. 6.3: “Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto…, Wind XXXXXX. potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Wind XXXXXX 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”. Ne consegue che i contributi di attivazione addebitati risultano corretti e conformi a quanto previsto dalle già menzionate Condizioni di Contratto, in considerazione del mancato rispetto dei vincoli contrattuali, escludendo pertanto che alcuna responsabilità possa essere ascritta al Gestore in merito agli stessi. L’importo del contributo di attivazione previsto per i piani tariffati mobili Super Unlimited è peraltro consultabile sul sito istituzionale Wind Tre alla pagina https://www.windtrebusiness.it/ trasparenza-tariffaria (Riepilogo costi di attivazione - Piani Mobile). Come si evince dalla proposta contrattuale, sottoscritta in ogni sua parte, alla pagina “Allegato Modulo Servizio Ricaricabile”, la parte ricorrente sceglieva di corrispondere in due rate il suddetto contributo di attivazione, di cui si riporta uno stralcio della proposta contrattuale in particolare la nota (8) Ad eccezione del piano Super Flex, è previsto un contributo attivazione a scelta cliente tra: (1) Diviso in 2: una quota iniziale da pagare subito, la restante non addebitata con SIM/Offerta attiva per tutta la durata contrattuale (24 mesi); in caso di recesso anticipato ne verrà addebitata la quota parte, proporzionalmente al tempo rimanente (valore corrispondente ai mesi di mancata permanenza); (2) Pagare in un'unica soluzione contestualmente all'attivazione[…]” (segue schermata).” “Tuttavia, proattivamente e solo in ottica di Customer Orientation a prescindere dalla fondatezza, la convenuta, con gestione ordinaria, procedeva allo storno dei contributi di attivazione riferiti alle SIM cessate presenti nella fattura XXXXXX con l’emissione delle seguenti note di credito: XXXXXX (allegata in atti).” “Nessuna

ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Come dispone l'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile." Contabilmente, "Il cliente presenta una situazione amministrativa non regolare il cui insoluto, correttamente fatturato e di competenza del cliente, è pari ad € 576,26." Infine, "Si fa presente che verranno emesse ulteriori fatture per dell'Apple IPad Pro 11 Std e la SIM attiva XXXXXX e per la quale mai alcuna disdetta o richiesta di MNP è pervenuta a sistema." Tutto ciò premesso, Wind conclude perché l'Autorità voglia, in rito, dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa, nel merito, rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate. Wind, in data 27/07/2026, in relazione alle repliche dell'istante, eccepisce quanto segue. "1. Sull'addebito dei tre smartphone Samsung Come già illustrato nella memoria difensiva, Wind Tre autorizzava una promozione "fuori standard" relativa a tre terminali Samsung associati alle utenze dell'istante, prevedendo una vendita rateizzata della durata di 30 mesi, con rate mensili pari a euro 0 e accredito della rata finale esclusivamente in caso di mantenimento del rapporto contrattuale per l'intera durata prevista. La controparte sostiene che non vi sarebbe prova dell'accettazione delle relative condizioni economiche. L'assunto è smentito dalla documentazione contrattuale prodotta dalla convenuta e dalle risultanze dei propri sistemi, dai quali emerge: • l'attivazione dei terminali; • l'associazione dei relativi IMEI alle utenze dell'istante; • la durata della vendita rateizzata; • l'importo della rata finale; • l'applicazione del meccanismo promozionale collegato alla permanenza contrattuale. Peraltro, l'istante non contesta di aver ricevuto i tre dispositivi né di averne beneficiato, limitandosi a negare la conoscenza delle condizioni economiche pur avendo sottoscritto le proposte contrattuali e fruito dei terminali. Quanto alla dedotta differenza tra Samsung Galaxy A14 e Samsung Galaxy A15, si osserva che tale circostanza, ove effettivamente presente in una parte della documentazione commerciale, non incide minimamente sulla debenza dell'importo contestato, essendo documentalmente provata: • la consegna dei terminali; • l'attivazione degli stessi; • la loro associazione alle utenze; • il relativo regime promozionale. La controparte, inoltre, non allega né produce alcun documento attestante condizioni economiche differenti rispetto a quelle applicate. Parimenti irrilevante risulta il richiamo alla dicitura presente sul documento contabile n. XXXXXX. Come già chiarito in memoria, la frase: "Questa fattura non deve essere pagata: come da accordi commerciali l'importo sarà addebitato secondo le condizioni generali di contratto" conferma proprio che il corrispettivo relativo ai dispositivi sarebbe stato regolato secondo le modalità previste dal contratto e dalle condizioni economiche sottoscritte dall'utente. Ne consegue che l'addebito relativo ai terminali Samsung deve ritenersi pienamente legittimo e conforme agli accordi contrattuali. 3. Sull'efficacia probatoria delle risultanze CRM La controparte tenta nuovamente di svalutare le schermate dei sistemi aziendali qualificandole come annotazioni interne. L'argomentazione non è condivisibile. La convenuta ha già richiamato la Delibera AGCOM n. 35/24/CIR e ulteriori precedenti che riconoscono piena rilevanza probatoria alle risultanze dei sistemi gestionali interni dell'operatore quale strumento di ricostruzione della vicenda contrattuale e delle lavorazioni effettuate. 4. Sui contributi di attivazione e sulla nota di credito La replica avversaria contesta la mancata produzione della nota di credito n. XXXXXX. Sul punto si precisa che la convenuta proattivamente e solo in ottica di Customer Orientation a prescindere dalla fondatezza, con gestione ordinaria, procedeva allo storno dei contributi di attivazione riferiti alle SIM cessate presenti nella fattura XXXXXX con l'emissione delle seguenti note di credito: XXXXXX (allegata in atti) (segue schermata). 5. Sulla posizione contabile La ricostruzione contabile operata dall'istante conferma, in realtà, quanto già sostenuto dalla convenuta. Una volta esclusi i contributi di attivazione integralmente stornati mediante la nota di credito n. XXXXXX, residua esclusivamente la contestazione relativa ai tre terminali Samsung che, per le ragioni sopra illustrate, risulta correttamente fatturato e dovuto (segue schermata). Alla luce di quanto sopra esposto, la memoria di replica dell'istante non contiene elementi idonei a superare quanto dimostrato dalla convenuta. Null'altro è da aggiungere in merito alle memorie depositate e alle repliche prodotte."

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante risultano parzialmente accoglibili, come di seguito precisato. Preliminarmente, si ritiene non accoglibile la richiesta, avanzata da Wind, di improcedibilità della presente istanza di definizione per eccessiva genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati. Si reputa infatti che l'istante abbia adeguatamente dettagliato sia i fatti sia le conseguenti richieste (oltre ad avere prodotto la contestata fattura n. XXXXXX). Ciò premesso, deve innanzitutto evidenziarsi la cessata materia del contendere in ordine alla richiesta di storno

dei contributi di attivazione presenti nella fattura n. XXXXXX del 21/03/2026, stante, in relazione ad essi, la successiva emissione, in data 25/06/2026, della nota di credito n. XXXXXX di importo pari ad euro 178,96, allegata agli atti da Wind. Quanto alla richiesta di storno dell'addebito a titolo di costo dei terminali forniti, si rileva quanto segue. L'istante lamenta l'addebito in fattura n. XXXXXX dei costi di tre terminali SAMSUNG GALAXY A15, per un importo complessivo pari ad euro 439,20, sul presupposto, peraltro indimostrato, che gli stessi sarebbero stati omaggiati a condizione di rientrare in Wind. Wind, per contro, afferma la piena debenza di tale importo, avendo autorizzato la promozione "fuori standard" relativa all'acquisto dei 3 SAMSUNG GALAXY A15 128GB BLUE BLACK, la quale prevedeva la vendita rateizzata per una durata di 30 mesi, con canone mensile pari a € 0 e accredito della rata finale alla scadenza, a condizione che il cliente non procedesse al recesso o alla cessazione del contratto prima del termine del vincolo contrattuale; pertanto, in conformità alle condizioni contrattuali espressamente accettate, a seguito della disattivazione anticipata, in data 21/03/2026, con il conto telefonico n. XXXXXX veniva correttamente fatturato l'importo relativo alla rata finale, corrispondente al prezzo di vendita di ciascun dispositivo acquistato. Peraltro, la suddetta proposta non risulta, in effetti, chiaramente esplicitata in nessuno dei documenti contrattuali prodotti agli atti da Wind (si precisa che alle schermate tecniche estratte dai propri sistemi si ritiene di non attribuire valenza probatoria, specialmente se contestate da controparte). In base a tanto, ovvero in considerazione del mancato assolvimento, da parte di entrambe le parti, dell'onere probatorio su ciascuna incombente, Wind stornerà dalla fattura n. XXXXXX la metà dell'importo, pari ad euro 439,20, riferito ai tre terminali SAMSUNG GALAXY A15 (la circostanza, rilevata dall'istante, dell'erronea denominazione, in un modulo prodotto da Wind, quali SAMSUNG GALAXY A14 deve ritenersi del tutto ininfluente ai fini del corretto inquadramento della vicenda in esame, vertente, come rilevabile dalla restante documentazione prodotta e come confermato dallo stesso istante, su tre terminali modello SAMSUNG GALAXY A15), la restante metà, pari ad euro 219,60, restando, al contrario, di piena debenza da parte dell'istante. Quest'ultimo, del resto, in considerazione sia dell'avvenuta ricezione della fattura n. XXXXXX del 23/07/2024, comprensiva della dicitura "Questa fattura non deve essere pagata: come da accordi commerciali l'importo sarà addebitato secondo le condizioni generali del contratto" e indicante il costo complessivo dei tre terminali, ovvero euro 439,20, sia di quanto presente nell'Allegato "Modulo Servizio – SUPER Ricaricabile per Clienti Attivi" (prodotto a fascicolo da Wind), datato 08/07/2024 e regolarmente sottoscritto dall'istante, ove risultano riportati i tre terminali associati ad altrettante numerazioni mobili, nonché l'espresso rimando agli allegati economici specifici (v. nota 7: "Per i prezzi e le condizioni economiche, fare riferimento agli allegati economici specifici"), ben avrebbe potuto/dovuto informarsi circa eventuali costi da sopportare relativamente ai tre terminali in esame (come ribadito dall'intestato Corecom nella delibera n. 90/2020, conforme delibera Corecom Abruzzo n. 44/2019, "si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione").

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 28/05/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a stornare dalla fattura n. XXXXXX la metà dell'importo, pari ad euro 439,20, riferito ai tre terminali SAMSUNG GALAXY A15. 3. Wind XXX, inoltre, è tenuta ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Caterina Brancaleoni