

DELIBERA n°_19_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/754435/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 11/11/2025;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 22/05/2025 acquisita con protocollo n. 0128028 del 22/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante) in relazione ai servizi di telefonia mobile di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. “Il 04/11/2024 ho tentato di acquistare una SIM Very Mobile tramite il sito ufficiale, ma il processo è stato interrotto a causa di un errore tecnico. L’assistenza clienti Very mobile mi ha informato che il problema dipende da un blocco anagrafico da parte di Wind Tre. Ho quindi contattato Wind Tre, che mi ha comunicato telefonicamente che non risulta alcun blocco anagrafico e che il problema riguarda esclusivamente Very Mobile. Mi è stato quindi consigliato di inviare un reclamo a Very Mobile per risolvere la problematica. Ho inviato il reclamo tramite pec a Very Mobile il 20 novembre 2024, ma ad oggi il problema non è stato risolto e non ho ricevuto nessuna risposta. Tale disservizio, pienamente imputabile all’operatore, ha comportato la totale impossibilità di accedere ai servizi offerti, configurandosi come un malfunzionamento tecnico continuativo. Nonostante il mio reclamo, il problema è rimasto irrisolto”. L’istante per quanto sopra lamentato chiede: 1) che venga risolta l’impossibilità di acquistare una SIM Very Mobile, consentendomi di completare correttamente la procedura di acquisto; 2) indennizzo di

300 euro per la mancata risposta al reclamo inviato tramite PEC in data 20 novembre 2024; 3) indennizzo di 1.200 euro per il disservizio tecnico relativo all'impossibilità di acquistare una SIM a causa di un errore tecnico ricorrente e imputabile al sistema dell'operatore stesso.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre (Very Mobile) (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. L'istante, pur non essendo titolare di alcuna utenza e assegnatario di alcun codice cliente e non essendovi alcuna proposta tra le parti formalizzatasi con un contratto con la convenuta, attivava la procedura di definizione della controversia nei confronti di Wind Tre S.p.A. Alcuna numerazione, riconducibile all'istante, risulta anagrafata sui sistemi certificati del Convenuto gestore e sulla sua rete. Si solleva eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione per carenza di legittimazione passiva ai sensi dell'art. 14 comma 3 e 4 dell'Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS e ss.mm.ii., in quanto alcuna numerazione, a nome dell'istante, risulta essere stata contrattualizzata con la convenuta. Preme precisare che la libertà di negoziazione fa nascere un rapporto tra le parti che nel caso di specie non si è formalizzato. Il contratto è "l'accordo di due o più parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale" (art. 1321 Codice Civile), poiché alcun accordo è stato mai siglato tra le parti non vi è alcun contratto/obbligo vincolante per la convenuta. Ai sensi dell'art. 1559 cod. civ.: "La somministrazione è il contratto con il quale una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, a eseguire, a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose". Non essendo stato stipulato alcun contratto con l'istante e non avendo quest'ultimo versato alcun corrispettivo, pertanto, in virtù della libertà contrattuale, non essendo obbligata WindTre ad offrire un servizio universale e data la pluralità dei competitors nel mercato delle telecomunicazioni, la stessa non era vincolata ad alcun obbligo di contrattualizzazione e/o fornitura del servizio. Come previsto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS) all'art. 1 comma 1.: "utente", ogni persona fisica o giuridica che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti, che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico o a gruppi chiusi di utenti ovvero il consumatore finale che, attraverso l'accesso a una piattaforma distributiva, fruisce dei prodotti audiovisivi in virtù di un contratto con un fornitore di servizi di media". Presupposto quindi per essere definito "utente" è che vi sia stata un accordo tra le parti, quindi un contratto, che possa più o meno essere negoziato. Contratto che, come affermato dallo stesso istante, non è stato mai negoziato e formalizzato con l'acquisto della SIM. Difatti, in seguito al "tentativo" di acquisto di una SIM da parte dell'istante non seguiva l'accettazione da parte della convenuta. Si ricorda che l'operatore si riserva di subordinare l'attivazione del contratto a fronte di valutazioni insindacabili poiché alcun obbligo e/o diritto risultava intercorrente tra le parti. Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie che non indica

alcuna utenza di riferimento afferente ad un'anagrafica attestata sui sistemi della convenuta. Nello specifico, si osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario non risulta suffragato da alcun documento probante. Infatti, dalla documentazione allegata, dallo stesso istante, non risulta alcun contratto stipulato tra la convenuta e l'istante atto a far insorgere un rapporto/obbligo contrattuale. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario conciliazione, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. Un'istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. 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 e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tali contestazioni è opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Come già descritto, alcun rapporto contrattuale è stato instaurato con l'istante. In data 02/05/2025, inaspettatamente, veniva depositata istanza di conciliazione n° UG/750164/2025. In pendenza della stessa, si verificava che alcun contratto era stato sottoscritto con l'istante relativamente ai fatti in contestazione, ragion per cui si siglava un verbale di mancato accordo in data 22/05/2025. Si specifica che in prima istanza non veniva sollevata l'eccezione di carenza di legittimazione passiva per non pregiudicare un eventuale confronto tra le parti. Ferme le eccezioni in rito, l'istanza dovrebbe essere, ad ogni modo, rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata: l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Nel procedimento in corso l'istante contesta alla scrivente convenuta la mancata attivazione del servizio mobile. Preme a questo punto specificare che non trattasi di mancata attivazione, in quanto, l'istante, come da sua stessa ammissione e come testualmente si riporta: "ho tentato di acquistare una SIM Very Mobile"; tentativo che non si è tramutato in una accettazione da parte della convenuta, pertanto, alcuna SIM veniva inviata all'istante ed alcun corrispettivo veniva pagato dallo stesso, a dimostrazione che alcun contratto si instaurava tra le parti e alcun obbligo/diritto era nato tra le stesse. L' art. 2.1 rubricato ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO A DISTANZA O FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI recita: "Dopo aver completato l'acquisto online, VERY MOBILE procederà a consegnare la SIM presso l'indirizzo indicato dal cliente." L'art. 7 della carta servizi rubricato Attivazione del Servizio recita: "VERY MOBILE si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il Servizio voce mobile e i relativi Servizi Base di norma entro 24 ore e al massimo entro le 48 ore successive all'accettazione della proposta di contratto da

parte di VERY MOBILE o alla consegna della SIM”. Si ribadisce che alcun contratto è stato mai formalizzato tra le parti. Del resto, alcuna proposta è stata mai accettata dalla convenuta. Alcun obbligo gravava sulla convenuta scrivente che non operando in regime di monopolio e pertanto, ai sensi dell’art.2597 del codice civile, non aveva alcun obbligo a contrarre. Di conseguenza alcuna importo veniva richiesto/versato come corrispettivo e nessuna SIM doveva essere consegnata. Le aziende hanno libertà di scegliere con chi contrarre, avendo solo l’obbligo di stipulare, eventualmente, un contratto che abbia dei termini certi così come previsto dal Codice del consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206). Relativamente poi alla richiesta di completamento dell’acquisto di una SIM Very Mobile, si segnala che detta richiesta esula dalle competenze dell’Ill.mo Corecom. Difatti, la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Come affermato dallo stesso istante, egli avrebbe “tentato di acquistare una SIM Very Mobile tramite il sito ufficiale, ma il processo è stato interrotto a causa di un errore tecnico” ciò a conferma che mai alcun rapporto contrattuale è stato instaurato tra la convenuta e l’istante. A suffragio di quello che è, né più né meno, un mero tentativo che in ogni caso non diventa fonte d’obbligazione, l’istante inserisce una singola schermata priva della data di riferimento e non chiaramente riconducibile alla sua persona e che ad ogni modo, non avrebbe vincolato né potrebbe vincolare la convenuta a contrarre. Relativamente poi ai contatti che afferma di aver effettuato al nostro servizio clienti non risultano in alcun modo provati dall’inserimento da parte dell’istante della data in cui sono stati effettuati o dall’indicazione del codice operatore/chiamata che viene rilasciato al momento del contatto. Essendo l’istante un cliente non contrattualizzato, gli stessi devono essere ritenuti come contatti effettuati da “Cliente Prospect” ovvero “potenziale cliente” che non ha ancora contrattualizzato o acquistato ma che ha mostrato interesse per i prodotti e i servizi di un’azienda magari interagendo con l’azienda tramite richieste d’informazioni e/o preventivi. Si ricorda che l’istante non essendo un nostro cliente, pertanto, non è assegnatario né di un codice cliente, né di un numero di contratto, né tanto meno di un numero di utenza mobile. Quanto alla richiesta d’indennizzo ai sensi dell’art. 4 comma 1 e 6 comma 1 della delibera 347/18/CONS, lo stesso è destituito di ogni fondamento. L’art. 4 comma 1 riconosce il diritto ad un indennizzo nei casi di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto. L’art. 6 comma 1 riconosce altresì un indennizzo nei casi d’interruzione del servizio per motivi tecnici. Nel caso di specie, come affermato dallo stesso istante alcuna proposta è stata accettata e alcun contratto è stato mai sottoscritto tra le parti. Pertanto, alcun obbligo nasceva in capo alla convenuta e alcun diritto in capo all’istante. Si ricorda che nessun acquisto della SIM veniva effettuato dall’istante e alcun corrispettivo veniva versato. Con riferimento poi al reclamo inviato dall’istante si ricorda il particolare rilievo che viene dato al reclamo, quale strumento di interlocuzione imprescindibile nell’ambito del rapporto contrattuale. Rapporto contrattuale che nel caso in esame non è mai stato instaurato. Relativamente alla presunta mancata risposta al

reclamo, si ribadisce che alcun obbligo sorgeva in capo alla convenuta non essendo quest'ultimo un cliente. Nel caso di cui oggi si discute, non essendo insorto mai alcun rapporto contrattuale, alcun obbligo di risposta gravava in capo alla convenuta. Si ribadisce che gli operatori sono liberi di scegliere se contrarre o meno secondo valutazioni insindacabili, non dovendo offrire alcun servizio universale. **REPLICHE DELL'ISTANTE** L'istante ha depositato replica alle memorie dell'operatore dichiarando in sintesi quanto segue. Evidenzia preliminarmente che la parte convenuta aveva già sollevato un'eccezione di inammissibilità del procedimento, fondata sulla presunta assenza di un contratto tra le parti. Tale eccezione aveva temporaneamente indotto il Corecom ad avviare l'iter di archiviazione del procedimento. Tuttavia, a seguito delle osservazioni inviate dal sottoscritto, il Corecom ha rigettato tale eccezione, riconoscendo la mia qualifica di utente, in quanto, come previsto dalla normativa vigente, risulta documentato un tentativo effettivo di adesione ai servizi offerti dall'operatore. Come correttamente affermato dal Corecom: "In merito all'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore per asserita assenza di contratto, si rileva che, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. f), della Delibera AGCOM 347/18/CONS, assume la qualifica di utente anche il soggetto che abbia effettuato un tentativo di adesione ai servizi. Nel caso di specie, risulta che la parte istante abbia effettuato un tentativo di attivazione del servizio, non andato a buon fine per problematiche imputabili verosimilmente all'operatore stesso. Pertanto, l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore viene rigettata. Il procedimento prosegue regolarmente ai fini della definizione." Alla luce di quanto sopra, si sottolinea che la qualifica di utente in capo al sottoscritto è stata formalmente riconosciuta dall'Autorità, che ha accertato l'esistenza di un concreto tentativo di adesione ai servizi, ostacolato da problematiche tecniche non imputabili all'istante. Si evidenzia inoltre che, nel medesimo passaggio, l'Autorità ha qualificato l'impedimento tecnico come problema imputabile all'operatore, riconoscendone quindi natura di disservizio tecnico ai sensi del Regolamento. Tale chiarimento risulta dirimente, poiché conferma che, pur in assenza di perfezionamento contrattuale, il sottoscritto è pienamente legittimato a partecipare al procedimento in qualità di utente, con tutti i diritti che ne derivano, inclusa la possibilità di ottenere gli indennizzi previsti dal Regolamento AGCOM 347/18/CONS. È quindi del tutto infondato e giuridicamente irrilevante il persistente richiamo della parte convenuta, anche nella memoria difensiva, alla mancata stipula di un contratto quale motivo di inammissibilità. Tale posizione si pone in palese contraddizione con la decisione già assunta dall'Autorità e appare pertanto priva di qualsiasi valore nel proseguimento del procedimento. Quanto stabilito nella Delibera AGOM 347/18/CONS, che, all'art. 1, comma 1, lett. f), definisce "utente" come chi utilizza o chiede di utilizzare un servizio, includendo quindi anche chi ha semplicemente effettuato un tentativo di adesione. In tal modo si conferma che la tutela regolamentare e in particolare quella relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo è pienamente applicabile anche in assenza di un contratto perfezionato. Nel presente procedimento il sottoscritto ha personalmente avviato il tentativo di adesione al servizio, come già riconosciuto formalmente dal Corecom, che ha conferito la qualifica di utente ai sensi dell'art. 1, lett. f), della delibera AGCOM 347/18/CONS. Nel presente procedimento il reclamo è stata regolarmente inviata via PEC in data 20 novembre 2024, corredata da

documentazione tecnica e allegata agli atti. In merito all'oggetto della presente istanza, si evidenzia che durante la procedura di acquisto di una SIM Very Mobile si è verificato un errore tecnico che ha impedito al sottoscritto di completare l'operazione, come documentato agli atti. L'anomalia si è manifestata attraverso un messaggio generico che invitava a contattare il servizio clienti, senza fornire alcuna motivazione chiara né indicazioni circa le cause del blocco. Tale disservizio ha dunque reso tecnicamente impossibile portare a termine l'acquisto, generando un blocco procedurale privo di spiegazioni ufficiali. Solo in una fase successiva, nel corso del procedimento, la convenuta ha attribuito l'impedimento a una presunta decisione discrezionale di non voler accettare l'utente come cliente. Pur non entrando nel merito della legittimità commerciale di tale scelta, che, peraltro, non risulta essere mai stata formalmente comunicata con strumenti idonei al momento dei fatti, si evidenzia che, alla luce della normativa vigente, l'eventuale rifiuto di concludere il contratto non esime l'operatore dal dovere di trasparenza tecnica e correttezza procedurale nelle fasi preliminari. In assenza di una comunicazione preventiva e documentata, non può escludersi che l'anomalia rilevata sia ascrivibile a un malfunzionamento tecnico, tanto più considerando che la convenuta non ha fornito alcuna evidenza oggettiva a sostegno della propria tesi. A fronte di questo disservizio, il sottoscritto ha provveduto a inviare un formale reclamo via PEC in data 20 novembre 2024, senza ricevere alcun riscontro. Nel presente procedimento, la parte convenuta ha sostenuto che la mancata conclusione del contratto sarebbe dipesa da una propria valutazione discrezionale. Tuttavia tale affermazione, formulata unicamente in via successiva e priva di qualsiasi prova documentale o comunicazione formale all'epoca dei fatti, non può in alcun modo giustificare l'anomalia tecnica verificatasi durante la procedura di acquisto della SIM. Il sistema dell'operatore ha restituito infatti un messaggio generico, del tutto analogo a quelli comunemente visualizzati in presenza di errori tecnici, riportante testualmente la dicitura: "Attenzione. Non è possibile procedere. Per ulteriori informazioni contattare il numero verde." Tale comunicazione, priva di spiegazioni, motivazioni o riferimenti a un diniego esplicito, non può essere interpretata come espressione di una volontà negoziale chiara e consapevole, né come esercizio formale di una facoltà contrattuale. La mancata conclusione dell'operazione va quindi correttamente qualificata come un disservizio tecnico causato dal sistema della convenuta, che ha impedito al sottoscritto di completare l'acquisto, nonostante il tentativo concretamente avviato. L'eventuale spiegazione successivamente addotta dalla convenuta, essendo unilaterale, tardiva e priva di evidenze oggettive, non ha alcun valore probatorio. Se davvero l'operatore avesse inteso esercitare una scelta discrezionale di non concludere il contratto, avrebbe dovuto comunicarlo in modo esplicito, completo e tempestivo, già al momento del blocco durante la procedura di registrazione oppure, quantomeno, in risposta al reclamo formale inviato via PEC. Anche qualora non fosse tenuto a fornire le motivazioni di tale diniego, il dovere minimo di correttezza e trasparenza imponeva una dichiarazione chiara e formalmente tracciabile di non volontà contrattuale. L'assenza totale di comunicazioni, tanto in fase di registrazione quanto a seguito del reclamo, si pone in violazione con i principi di buona fede e correttezza di cui all'art. 1175 c.c., che impongono un atteggiamento leale e collaborativo anche nella fase precontrattuale, specie quando il rifiuto opposto incide sull'accesso a un servizio pubblico

di comunicazione elettronica. Nulla di tutto ciò è avvenuto: l'utente ha ricevuto soltanto un messaggio generico d'errore, privo di ogni riferimento a un diniego consapevole e formale da parte dell'operatore, e nessuna risposta al successivo reclamo. Pertanto, risulta errato sostenere che il mancato perfezionamento del contratto dipenda da una legittima scelta commerciale della convenuta: si è trattato piuttosto di un impedimento tecnico o procedurale, non imputabile all'utente, bensì generato dal sistema dell'operatore. A ulteriore conferma di quanto sostenuto, si evidenzia che anche il Corecom, nel rigettare l'eccezione di inammissibilità, ha riconosciuto che il tentativo di attivazione del servizio non è andato a buon fine per problematiche verosimilmente imputabili all'operatore stesso. Tale condotta, proprio perché non supportata da una dichiarazione esplicita e formalmente notificata all'utente, e verificatasi invece attraverso un messaggio generico privo di trasparenza, risulta coerente con quanto già rilevato dall'Autorità e deve essere qualificata come un disservizio tecnico meritevole di esame e valutazione ai fini dell'eventuale riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa vigente. Di conseguenza, l'evento deve essere inquadrato come un disservizio tecnico rilevante ai sensi dell'art. 13, comma 7 della Delibera AGCOM 347/18/CONS. In assenza di elementi oggettivi a sostegno della propria versione, la convenuta non può sottrarsi alla responsabilità derivante dal blocco della procedura, né invocare discrezionalità commerciale in modo pretestuoso e opaco. In assenza di una comunicazione tempestiva, chiara e tracciabile, la tesi della "scelta discrezionale" formulata nella memoria difensiva si rivela priva di ogni rilevanza probatoria. Al contrario, l'anomalia persiste ancora oggi, impedendo tuttora all'istante di concludere l'acquisto della SIM. In considerazione della natura e della durata del disservizio, in corso da oltre nove mesi e tuttora irrisolto, si ritiene pienamente ammissibile una richiesta di indennizzo per equità, ai sensi dell'art. 13, comma 7 della Delibera AGCOM 347/18/CONS. Tale norma è applicabile anche in assenza di un contratto attivo, qualora il comportamento dell'operatore abbia causato un pregiudizio concreto e ingiustificato all'utente. Nel caso di specie, l'anomalia tecnica ha impedito al sottoscritto di completare l'acquisto della SIM desiderata, privandomi ancora oggi della possibilità di accedere ai servizi offerti. Il danno è quindi reale, attuale e direttamente imputabile al malfunzionamento del sistema dell'operatore. A rafforzare tale valutazione si aggiunge il fatto che, proprio a causa di questo disservizio, non ho potuto attivare una promozione estremamente vantaggiosa (200 GB a 4,99 euro al mese). Attualmente, mi trovo costretto a utilizzare un'offerta alternativa decisamente meno conveniente: per ottenere una quantità simile di traffico dati, sostengo un costo mensile pari al doppio. Questo squilibrio economico rappresenta un effetto concreto e diretto del disservizio tecnico, tuttora irrisolto. Nella richiesta di definizione, la richiesta di indennizzo per disservizio tecnico era stata formulata in via alternativa e subordinata, con riferimento agli artt. 4, 6 e, in ulteriore subordine, all'art. 13, comma 7 della medesima Delibera, al fine di offrire un quadro completo e lasciare all'Autorità la valutazione della norma più idonea. A seguito di una più approfondita analisi, la presente contromemoria chiarisce che l'unica disposizione realmente compatibile con la fattispecie concreta è proprio l'art. 13, comma 7, in quanto riferito a un disservizio tecnico avvenuto in assenza di contratto attivo. Una volta riconosciuta la qualifica di "utente" ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. f), della Delibera AGCOM 347/18/CONS, come avvenuto nel presente

procedimento, appare evidente che, anche in assenza di contratto attivo debbano trovare applicazione le tutele previste per i disservizi. In particolare, il malfunzionamento tecnico che ha impedito l'acquisto della SIM e che perdura da oltre nove mesi costituisce un disservizio attuale, documentato e non risolto, che non può restare privo di conseguenze. La delibera AGCOM 347/18/CONS, tramite gli articoli 1, comma 1, lett. f) e 13, comma 7, estende espressamente le tutele: - sia agli utenti che abbiano semplicemente tentato di aderire ai servizi, senza che sia necessario un contratto perfezionato; - sia ai casi in cui un utente, anche privo di contratto attivo, subisca un disservizio concreto a causa della condotta dell'operatore. Ritenere che l'operatore possa sottrarsi a ogni responsabilità significherebbe svuotare di efficacia tali disposizioni, negando all'utente ogni forma di tutela. Pertanto, le richieste formulate in base agli articoli 4 e 6 non vengono qui reiterate, poiché presuppongono un rapporto contrattuale attivo, assente nel caso di specie. Si osserva inoltre che, mentre la convenuta ha replicato in modo specifico alle richieste fondate sugli articoli 4 e 6, non ha sollevato alcuna obiezione rispetto all'applicazione dell'art. 13, comma 7. Tale circostanza conferma la legittimità e fondatezza della richiesta, che si configura come una misura equitativa proporzionata alla durata e alla gravità del disservizio subito. In ragione della documentazione agli atti e della persistenza del problema tecnico si chiede all'Autorità il riconoscimento di un indennizzo equitativo, da determinarsi tenendo conto del pregiudizio arrecato e della condotta complessiva tenuta dalla convenuta. In sintesi, l'anomalia tecnica ha determinato: - l'impossibilità di completare l'acquisto della SIM desiderata; - la perdita di un'offerta economicamente vantaggiosa; - la necessità di ricorrere a un piano alternativo più oneroso; - l'assenza di qualsiasi chiarimento da parte dell'operatore, nonostante il reclamo. A ulteriore conferma della persistenza del disservizio, si allega alla presente contromemoria uno screenshot aggiornato, che documenta come, ancora alla data odierna, l'errore tecnico impedisca la conclusione della procedura di acquisto della SIM. Indennizzo per mancata risposta art. 12 della Delibera AGCOM 347/18/CONS. Si fa presente che, in data 20 novembre 2024, è stato trasmesso all'operatore un reclamo formale mediante PEC, contenente la descrizione dettagliata del disservizio riscontrato e la richiesta di risoluzione del problema. A tale reclamo non è mai stata fornita alcuna risposta da parte dell'operatore, né nei termini previsti dalla normativa né successivamente. In base a quanto previsto dall'art. 12 della Delibera AGCOM 347/18/CONS, tale omissione comporta l'obbligo per l'operatore di riconoscere un indennizzo automatico per la mancata risposta al reclamo. Trattandosi di un diritto certo e automatico previsto dal Regolamento, se ne chiede il pieno riconoscimento, a prescindere dalla conclusione del contratto, trattandosi di un reclamo presentato da un soggetto che, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. f), del medesimo Regolamento, riveste a pieno titolo la qualifica di utente. Nel rispondere alla presente controversia, la parte convenuta ha sostenuto che, in assenza di un contratto perfezionato, non sussisterebbe alcun obbligo di risposta al reclamo, né alcun diritto all'indennizzo. Tale affermazione risulta non solo priva di fondamento, ma anche già superata nel corso del procedimento, in quanto in contrasto con la normativa vigente. In particolare, tale condotta, caratterizzata da opacità informativa nella fase precontrattuale e da modalità difensive non trasparenti nel corso del procedimento, risulta in contrasto con i principi di correttezza e lealtà sanciti dall'art. 1175 del codice civile. Tali principi impongono alle

parti, anche in assenza di un contratto perfezionato, di agire secondo buona fede, sia nel fornire informazioni chiare e complete sulle scelte contrattuali adottate, sia nel partecipare al procedimento in modo leale e collaborativo. L'operatore, al contrario, non ha fornito alcuna comunicazione chiara circa la propria volontà negoziale e ha adottato una linea difensiva che, per le modalità sopra descritte, non appare conforme ai doveri di correttezza. Alla luce di quanto esposto, si chiede all'Autorità: • di rigettare le argomentazioni difensive della parte convenuta, in quanto infondate, irrilevanti o non pertinenti al caso concreto; • di riconoscere integralmente gli indennizzi richiesti, con particolare riferimento a: - l'indennizzo per disservizio tecnico, in corso da oltre nove mesi, da determinarsi in via equitativa, ai sensi dell'art. 13, comma 7, della Delibera AGCOM 347/18/CONS. A conferma della persistenza dell'anomalia, si richiama lo screenshot aggiornato allegato alla presente contromemoria. - l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 della medesima Delibera. Si precisa che le richieste formulate nella presente contromemoria aggiornano e sostituiscono quelle inizialmente indicate nell'istanza di definizione, alla luce delle considerazioni emerse nel corso del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Preliminarmente, si rileva che le memorie e le repliche depositate dalle parti, per la loro eccessiva lunghezza, non risultano conformi al principio di sinteticità degli atti, sancito dall'art. 16, comma 3, dell'Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS. , pertanto, ai fini della presente delibera, se ne riporterà una sintesi, nel rispetto della completezza dell'esame istruttorio e senza omissione di elementi sostanzialmente rilevanti ai fini della decisione. Entrando nel merito della controversia, si rileva, dalla documentazione in atti, che l'istante, in data 4 novembre 2024, ha tentato di acquistare una SIM Very Mobile tramite il sito ufficiale dell'operatore. Tuttavia, il processo è stato interrotto già alla prima schermata a causa di un errore tecnico, che gli ha impedito di perfezionare l'acquisto. L'istante ha successivamente inviato un reclamo, tramite PEC, in data 20 novembre 2024, lamentando l'accaduto e chiedendo la possibilità di accedere ai servizi Very Mobile, senza ricevere alcuna risposta da parte dell'operatore. In ragione di quanto lamentato, l'istante, nel procedimento di conciliazione, ha richiesto un indennizzo per mancata risposta al reclamo, ampliando poi le proprie richieste in sede di definizione. L'operatore, nei propri scritti difensivi, ha precisato che, in base al principio di libertà contrattuale, il rapporto tra le parti può ritenersi sorto soltanto a seguito dell'accettazione della proposta contrattuale. Nel caso di specie, tale accettazione non si è verificata. Non essendo stato stipulato alcun contratto con l'istante, né essendo stato versato alcun corrispettivo dallo stesso, l'operatore non può essere ritenuto obbligato alla contrattualizzazione o alla fornitura del servizio richiesto. Inoltre, è stato sottolineato che la società non è tenuta all'erogazione di un servizio universale e che, in un mercato caratterizzato dalla presenza di una pluralità di operatori, non sussiste alcun obbligo di contrattualizzare ogni singola richiesta di acquisto. All'esito delle risultanze istruttorie, si osserva che il mero tentativo

di acquisto di una SIM non può essere ricondotto a una richiesta di adesione ai servizi dell'operatore, in assenza di un riscontro, in qualsiasi forma, da parte di quest'ultimo, idoneo a configurare una manifestazione di volontà di accettazione. Solo nel caso in cui la richiesta di attivazione sia seguita da una conferma, accettazione o presa in carico da parte dell'operatore, può ritenersi configurato un accordo, ancorché non perfezionato nella forma contrattuale tipica, tra la volontà dell'utente e quella dell'operatore. Pertanto, nella presente controversia, in assenza di un accordo tra le parti, non può essere imputata alcuna responsabilità per inadempimento in capo all'operatore, né, conseguentemente, sussiste alcun obbligo di corresponsione di indennizzi. Alla luce di quanto sopra esposto, non sussistono i presupposti per l'accoglimento dell'istanza, che deve pertanto essere rigettata.

DELIBERA

di rigettare integralmente l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti dell'operatore Wind Tre (Very Mobile)

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.

Palermo 11/11/2025

IL PRESIDENTE

