

DELIBERA N. 57/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/684487/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2025;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 05/06/2024 acquisita con protocollo n. 0157080 del 05/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «1) Il Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX, cliente Wind Tre SpA (Cod. cliente: 207030541) per la sua numerazione 08XXXXXX43 con piano tariffario "Internet 200" al costo di € 24,90 mensili (Cfr. Doc. 01. proposta di contratto n. 1538896890347), cambiando abitazione, in data 8 luglio 2022 richiedeva il trasloco della predetta linea telefonica (Servizi:VOCE + ADSL) dall'indirizzo Via XXXXXXXX a Via YYYYYYYYYY, entrambi in Altamura (BA). 2) In data 10 luglio 2022 Wind comunicava "Gentile Cliente, stiamo elaborando la tua richiesta di trasloco della linea telefonica. Verrai contattato da un nostro tecnico per concordare l'installazione del servizio al tuo nuovo indirizzo" (Cfr. Doc. 02.SMS Wind del 10.7.22). 3) A seguito della richiesta di trasloco, Wind assicurava che le tempistiche di trasloco ed attivazione della linea sarebbero state molto veloci, vale a dire al massimo 8-10 giorni dalla richiesta, circostanza non corrispondente al vero. 4) Tanto è vero che, in data 13 luglio 2022, Wind comunicava "Gentile Cliente, ti confermiamo che la data comunicata a Tim per l'installazione della linea è il 22/07/2022 15:00-18:30..." (Cfr. Doc. 03. SMS Wind 13.07.22). 5) Successivamente, in data 22 luglio 2022 (a distanza di due settimane dalla richiesta), finalmente intervenivano tecnici incaricati da Wind per provvedere al trasloco ed alla attivazione della linea, non riuscendo ad effettuare il trasloco per non precisate "problematiche tecniche". 6) Seguivano plurime segnalazioni al servizio clienti Wind (sin dal 23 luglio 2022) per accelerare l'attivazione della linea, utilizzata soprattutto per motivi di studio dalla figlia del Sig. XXXXXXXX, studentessa universitaria in procinto di laurearsi, senza purtroppo alcun esito. 7) Difatti, dopo vari interventi sul posto da parte dei tecnici incaricati dal Gestore, questi non provvedevano all'attivazione della linea, avendo, a loro dire, problemi tecnici sia per l'attivazione del servizio misto rame 200 mega sia per la fibra 1000 (Sic!) 8) Pertanto, i tecnici suggerivano al Sig. XXXXXXXX di attendere qualche giorno, per verificare se si potesse procedere con l'attivazione, cosa mai avvenuta. 9) Agli inizi di agosto, visto il mancato trasloco, il Sig. XXXXXXXX effettuava ulteriori reclami al Servizio Clienti Wind n. 159. 10) In data 13 agosto 2022 (Cfr. Doc. 04.SMS Wind 13.08.2022) Wind riscontrava erroneamente "Caro Cliente, in riferimento alla tua segnalazione di guasto, ti confermiamo la risoluzione del disservizio" (circostanza non corrispondente al vero, in quando il trasloco della linea non veniva proprio e giammai posto in essere a causa di problemi "tecnici" riscontrati). 11) A conferma della erroneità di quanto rappresentato con sms da Wind e della mancata attivazione della linea, in data 15 agosto 2022, a seguito di ulteriore reclamo al n. 159 da parte dell'istante, con sms comunicava "Per scoprire tutti i dettagli relativi al completamento dell'attivazione o della variazione richiesta e alla gestione della tua linea fissa, visita la pagina: windtre.it/lineafissa. Se desideri monitorare l'avanzamento della tua richiesta consulta la

pagina ...” (Cfr. Doc. 05.SMS Wind del 15.08.2022). 12) Di conseguenza, ormai esausto da questa incresciosa situazione, l’istante effettuava un reclamo a mezzo pec in data 2 settembre 2022 all’indirizzo: servizioclienti159@pec.wind3 (Cfr. 06. Pec reclamo disservizio e recesso), chiedendo altresì il recesso dal contratto, senza addebito di alcuna penale e restituzione del modem, in quanto il recesso era avvenuto per problematiche tecniche di Wind, non certamente addebitabile a sé, ed il rimborso delle mensilità pagate senza avere il servizio. Inoltre l’istante faceva presente del notevole disagio subito altresì dalla figlia, che non aveva potuto affrontare e superare gli esami universitari per via del perdurante disservizio. 13) Successivamente l’istante, non avendo riscontri da Wind, inviava ulteriori pec del 10.09.2022 (Cfr. Doc. 07 e 08) comunicando la volontà di recesso per giusta causa per inadempimento da parte di Wind nel trasloco della linea telefonica n. 08xxxxxx43 (Servizio Linea + ADSL), dal vecchio indirizzo di Via xxxxxxxx Altamura (BA) a Via yyyyyyy, Altamura (BA). L’istante proseguiva “Con molto rammarico, ad oggi, nonostante siano decorsi quasi due mesi dalla richiesta di trasloco della linea, e nonostante i diversi reclami e segnalazioni a Windtre, nonché dopo vari interventi di Vs tecnici sul posto, il servizio non è mai stato attivato, con gravissimi disagi e danni per me e la mia famiglia, che ci si riserva di quantificare. Pertanto, mi vedrò costretto a rivolgermi ad altro Gestore per l’attivazione del servizio mai attivato dalla Vs Società. Ad ogni buon conto, visto il lungo decorso di tempo, e visti i plurimi reclami rimasti inevasi da parte Vostra, oltre a comunicare la volontà di disdire il contratto, contestualmente si diffida WindTre SpA dall’addebito di eventuali penali per il recesso dal contratto, e si chiede il rimborso dei canoni mensili corrisposti per il periodo di mancata fruizione del servizio, nonché il risarcimento del danno per la mancata attivazione della linea, anche a causa degli esami universitari di mia figlia, saltati per i citati disservizi. Si provvederà alla restituzione del modem presso un Centro WindTre, oppure presso la sede che Vorrete indicarmi. In caso di ulteriore mancato riscontro, provvederò a tutelare i miei diritti in sede legale”. 14) Si evidenzia che l’istante -in totale buona fede- pagava regolarmente le fatture emesse da Wind, a mezzo RID bancario, nonostante non usufruisse dei servizi VOCE né Internet a causa della mancata attivazione della linea da parte di Wind nella nuova abitazione ove viveva. 15) Successivamente, il Sig. xxxxxxxxxx si vedeva costretto, al fine di evitare di pagare un servizio di cui non usufruiva, a revocare il RID a Wind e, visto il perdurante mancato trasloco della linea, ad effettuare il passaggio ad altro operatore con nuova numerazione. 16) Nonostante il recesso del 2 e del 10 settembre a mezzo pec, in data 19.10.2022, quindi a distanza di oltre 30 giorni dalla comunicazione del recesso, Wind inviava due SMS dal seguente contenuto: “Gentile Cliente, stiamo elaborando la tua richiesta di trasloco della linea telefonica. Verrai contattato da un nostro tecnico per concordare l’installazione del servizio al nuovo indirizzo” (Cfr. SMS Wind del 19.10.2022); nonché, sempre in data 19.10.2022: “Gentile Cliente, per verificare in ogni momento lo stato del tuo ordine vai sull’App WINDTRE...” (Cfr. SMS Wind del 19.10.2022 – doc. 09 e 10). 17) L’istante, in data 19 ottobre 2022, segnalava tutta la problematica al Servizio Clienti Wind n. 159, chiedendo nuovamente che venisse lavorata la richiesta di recesso effettuata agli inizi di settembre, a causa del reiterato inadempimento di Wind. 18) Tuttavia, il Gestore, solo in data 27 gennaio 2023, dopo oltre quattro mesi dal recesso, comunicava quanto segue:

“Gentile Cliente, come richiesto, abbiamo provveduto alla cessazione della linea 0803149043 in data 27/01/23. Secondo le Condizioni Generali di Contratto, riceverai l’addebito del contributo di disattivazione e dell’eventuale costo di dismissione del modem mentre, se presente, verrà restituita la somma versata a titolo di anticipo sulle chiamate” (Cfr. Doc. 11. SMS Wind del 27.01.23). 19) Dulcis in fundo, nonostante il mancato trasloco della linea per oltre due mesi, e nonostante il Sig. XXXXXXXXXXXX e la sua famiglia non abbiano avuto alcun servizio, con i notevoli disagi subiti, nonché il recesso inviato a settembre 2022, WIND, per il tramite di una società di recupero crediti incaricata, che contattava insistentemente il Sig. XXXXXXXXXXXX, da ultimo a mezzo e-mail del 20.04.2024 (cfr. doc. 12), richiedeva il pagamento di un insoluto che qui nuovamente si disconosce di € 170,74, allegando il seguente estratto conto: [...] 20) Ma, circostanza molto più grave, con enorme sgomento l’istante veniva a conoscenza del fatto che la società di recupero crediti incaricata da Wind aveva inviato i solleciti di pagamento, ingiustificatamente, oltre che al suo numero di cellulare 3385405197 indicato nella proposta di contratto (Cfr. proposta di contratto del 13.09.2021), altresì ad un altro numero di cellulare n. 38XXXXXX37 di un familiare del Sig. XXXXXXXXXXXX (Cfr. 13. SMS Società recupero crediti a familiare), circostanza che ha violato gravemente la privacy dell’istante, nonché la sua reputazione nei confronti della stessa (Sic! Sic! Sic!). 21) Il Gestore, pertanto, che già aveva posto in essere gravi condotte e disservizi, ha perseverato, emettendo altre fatture e incaricando la società di recupero crediti per fatture illegittime e non dovute; quest’ultima, al canto suo, ha contattato telefonicamente, inviato messaggi ed e-mail non solo all’istante ma anche alla familiare, non si sa bene come abbia fatto ad avere il numero di cellulare, evidentemente perché anche quest’ultima è cliente Wind; È CHIARA ED EVIDENTE L’ILLEGITTIMITÀ DELL’INVIO DEI PREDETTI MESSAGGI A PERSONE DIVERSE DALL’ISTANTE! 22) A questo punto, avvilito e scoraggiato di fronte alla condotta del gestore durante e dopo il rapporto contrattuale, si rivolgeva a MONDOCONSUMATORI, al fine di sollecitare la risoluzione definitiva della problematica, con il riconoscimento degli indennizzi e del risarcimento dovuti. 23) In data 27 maggio 2024 veniva esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione che si concludeva con esito negativo in quanto non era stato possibile raggiungere un accordo a causa del muro innalzato dal Gestore che si limitava a non accogliere le richieste, senza fare una offerta congrua quantomeno per il ristoro del pregiudizio patito applicando gli indennizzi previsti dalla Delibera 347/2018 All. A ai gravi inadempimenti posti in essere. **CONSIDERAZIONI IN FATTO E IN DIRITTO SULLA VIOLAZIONE DELLA PRIVACY IL REGOLAMENTO EUROPEO PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 2016/697**, all’art. 4, definisce la “violazione dei dati personali” come la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l’accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati; Il successivo art. 5 indica con estrema precisione ed esaustività i “principi applicabili al trattamento dei dati personali”. Ai sensi di tale norma i dati personali devono essere trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell’interessato; le finalità devono essere determinate, esplicite e legittime; i dati devono essere adeguati, pertinenti, esatti ed aggiornati, oltre che limitati a quanto necessario rispetto alle finalità, e comunque da trattare in modo da garantirne

un'adeguata sicurezza. L'art. 82 del GDPR prevede che: "Chiunque subisca un danno materiale o immateriale causato da una violazione del presente regolamento ha il diritto di ottenere il risarcimento del danno dal titolare del trattamento o dal responsabile del trattamento". La banca o la finanziaria (o il gestore telefonico), non possono far conoscere a familiari, colleghi di ufficio o vicini di casa di un debitore la situazione di insolvenza in cui versa. Un simile comportamento, tenuto a volte per esercitare indebite pressioni sul debitore e conseguire il pagamento della somma dovuta, viola il principio di liceità nel trattamento dei dati personali. Lo ha ribadito il Garante per la privacy nell'ordinare ad una finanziaria il pagamento di una sanzione di dieci mila euro per aver inviato sms al coniuge di un cliente in ritardo con i pagamenti. La sanzione giunge a conclusione di un procedimento avviato dall'Autorità a seguito del reclamo presentato dal titolare di tre finanziamenti il quale lamentava una violazione della propria riservatezza da parte della società, che aveva contattato più volte la moglie, garante per uno dei tre prestiti, ma non di quello per cui veniva sollecitato il recupero del credito. La finanziaria, dal canto suo, si era difesa attribuendo ad un disguido interno l'inserimento nel proprio sistema del numero di telefono della coniuge come recapito principale da contattare per la riscossione del credito. Giustificazioni insufficienti secondo il Garante che ha ritenuto illecito il trattamento di dati, effettuato dalla società in maniera non conforme ai principi di liceità, correttezza e trasparenza, nonché di minimizzazione dei dati fissati dal Regolamento Ue. Principi già alla base del provvedimento generale con cui il Garante nel 2005 aveva prescritto agli operatori del settore le misure necessarie e opportune per rendere il trattamento conforme alla normativa in materia di protezione dei dati personali. Nel determinare l'ammontare della sanzione il Garante, oltre alla mancata osservanza delle indicazioni date alle banche nel 2005, ha tenuto in considerazione l'assenza di precedenti specifici a carico della società e la decisione di cancellare il numero di telefono della coniuge dalla pratica relativa al finanziamento del marito. Vieppiù, il Garante per la privacy ha sanzionato una società di recupero crediti che ha inviato una mail di sollecito di pagamento al destinatario sbagliato. Inviare una mail di sollecito e/o un sms, anche per errore, al destinatario sbagliato è da considerarsi una violazione della privacy. L'ha confermato di recente il Garante per la protezione dei dati personali in merito ad una vicenda che ha coinvolto una società di recupero crediti. Una collaboratrice della stessa, infatti, ha inviato due mail di sollecito di pagamento a un collega di lavoro del debitore. Motivo per il quale quest'ultimo, dopo aver saldato il debito, ha esposto reclamo presso l'Autorità. Nello specifico, l'Autorità ha evidenziato che "i soggetti che effettuano l'attività di recupero crediti devono rispettare il principio di liceità del trattamento e che la comunicazione ingiustificata a soggetti terzi rispetto al debitore, quali familiari, coabitanti, colleghi di lavoro o vicini di casa, di informazioni relative alla condizione di inadempimento in cui si trova l'interessato, costituisce una violazione della normativa in materia di privacy, anche se effettuata in maniera del tutto accidentale". Si segnala, sul punto, la pronuncia n. 11020/2021 della Corte di Cassazione, tramite la quale è stata confermata la condanna al risarcimento del danno non patrimoniale (pari ad € 8.500,00) derivante dall'illecito trattamento dei dati personali, in seguito ad un'accurata verifica/riscontro da parte del Tribunale di primo grado circa la gravità della lesione subita dal danneggiato». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti

richieste: I) indennizzo ex art. 4, 1° co. per mancato trasloco dell'utenza/attivazione dei servizi VOCE+INTERNET dal 08.07.2022 al 27.01.2023 (data della cessazione della linea) - gg 203 x € 7,50 pro die x 2 servizi: € 3.045,00; II) indennizzo ex art. 12 per mancata risposta ai reclami dal 23 luglio 2022 ad oggi: € 300,00; III) risarcimento dei danni tutti, patrimoniale e non patrimoniale, subiti e subendi per la gravissima violazione della privacy posta in essere da Wind e dalla società di recupero crediti da questa incaricata, con grave pregiudizio alla reputazione dell'istante, che si quantifica in € 3.500,00; IV) storno delle fatture F2207094052, F2210188176, F2213269271, F2216391136, F2219493714, F2300662792, F2303777542 per l'importo complessivo di € 170,74, con chiusura definitiva del ciclo di fatturazione da parte di Wind; con ritiro della pratica dalle società di recupero crediti incaricate da Wind, a proprie cure e spese.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In via preliminare si eccepisce che le richieste dell'istante avente ad oggetto un risarcimento danni 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". Infatti, relativamente alla richiesta di risarcimento danni occorre precisare che le disposizioni contenute nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" e approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 Aprile 2013, specificano all'art. 1.2. Ambito oggettivo: "...in particolare, le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione appena esposto ed in linea con numerose disposizioni dell' AGCOM - una per tutte la Delibera n. 19/14/CIR - è fatto notorio che "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto". Pur volendo considerare la richiesta avanzata ed interpretarla quale indennizzo si rammenta che le richieste relative ad una presunta e non accertata violazione della privacy, esulano dall'ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall'art. 2 comma 3 della Delibera AGCom n. 353/19/CONS che statuisce: "Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della Privacy". Di conseguenza, Wind Tre chiede il rigetto di qualsivoglia richiesta di risarcimento, eccependo piuttosto l'inammissibilità dell'istanza in considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di privacy. Ricostruzione della vicenda contrattuale Per meglio comprendere la contestazione è opportuno brevemente

ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito recentissima Delibera del Corecom Molise 19/2024: “[...] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall’Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell’informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 [...]).” In data 13/09/2021 veniva richiesta l’attivazione del contratto n. 1538896890347, relativo all’utenza 08xxxxxx43, con offerta Internet 200 in FTTC VULA. (All. 1 Pdc, All. 2 Condizioni Generali di Contratto, All. 3 Carta dei Servizi). L’attivazione si completava in data 24/09/2021. [...] In data 08/07/2022 il cliente rilasciava consenso vocale per richiedere il trasloco dell’utenza numero 08xxxxxx43, il cui completamento sarebbe dovuto avvenire entro 90 giorni, come previsto all’art. 2.2 delle condizioni generali di contratto e art. 8 della carta servizi. [...] In data 10/07/2022 veniva inserito ordine di trasloco n. 1-573335738788 e contestualmente veniva inviato SMS di avviso presa in carico lavorazione. [...] In data 13/07/22 l’ordine risultava desospeso sul portale TIM e veniva inviato all’istante SMS con cui veniva comunicato la data per l’intervento tecnico. [...] In data 22/07/22 si riceveva contatto telefonico al nostro servizio clienti con il quale l’istante richiedeva informazioni in merito alla copertura per l’indirizzo oggetto di trasloco, al fine di usufruire della tecnologia FTTH. Veniva confermato che, per la tecnologia FTTH, la vendibilità non era disponibile e il Building era chiuso. [...] In data 09/08/2022 si registrava sui nostri sistemi richiesta d’assistenza proveniente da DEALER e si riscontrava che l’ordine era in corso e per la chiusura dello stesso era pertanto necessaria la ricezione degli esiti successivi da parte di TIM. In data 02/09/2022 perveniva contatto al servizio clienti con cui si richiedeva la modalità di disdetta del contratto. [...] In data 10/09/2022 perveniva richiesta di disdetta del contratto tramite PEC, la cui gestione era impossibilitata dal blocco di sistema già comunicato al Dealer. Pertanto, stante il blocco degli esiti veniva comunque reiterato l’ordine su portale TIM in data 19/10/2022, quindi era necessario per la scrivente attendere che risalissero gli esiti per poter dare seguito alla richiesta di disdetta dell’istante. A titolo esplicativo e non esaustivo, si riporta stralcio del portale Telecom da cui si evincono tutti i vari ordini reiterati di cui si attendeva l’annullamento sul portale Tim, dei quali la scrivente si rende disponibile a depositare documentazione integrale a richiesta dell’Illustrissimo Corecom. [...] Stante la richiesta pendente sul portale TIM, venivano effettuati vari contatti all’istante e lo stesso confermava di non voler dar seguito al trasloco avendo già inoltrato richiesta in tal senso. In data 27/10/2022 l’ordine di trasloco n. 1-573335738788 veniva chiuso, sul portale TIM, con causale “RINUNCIA PER PERFORMANCE NON ADEGUATE, KO DEFINITIVO CONFERMATO”. L’esito di chiusura risaliva pertanto, sui nostri sistemi [...] In data 27/10/2022, a seguito del mancato pagamento delle fatture n. F2207094052 (periodo di fatturazione luglio/agosto 2022) e n. F2210188176 (periodo di fatturazione agosto/settembre 2022) di € 24,99 cadauna, scadute rispettivamente l’11/09/2022 e il 12/10/2022 (All. 4 fattura n. F2207094052, All. 5 fattura n. F2210188176), veniva predisposto l’invio della Raccomandata Elettronica “tNotice” n. 22102811222037” di preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale. (All. 6 Lettera di sospensione e

cessazione e All. 7 Ricevuta di accettazione). [...] La convenuta specifica che la Raccomandata Elettronica “tNotice” veniva inviata all’indirizzo xxxxxxxxxxxx@yahoo.it, come si evince anche dalla ricevuta di accettazione della Raccomandata: [...] La convenuta precisa che l’indirizzo e-mail xxxxxxxxxxxx@yahoo.it era presente sui sistemi Wind Tre ed è il medesimo riportato sia nel contratto che nel fascicolo documentale della presente istanza di definizione (cfr. Formulário Gu14): [...] Tale raccomandata con oggetto “Preavviso di sospensione e cessazione del servizio”, come risulta dal “Certificato Postale Forense” di seguito riportato, risultava consegnata e letta dal destinatario ben 7 volte dal 28/10/2022 13:25 al 02/11/2022 14:25 (All. 8 Certificato postale forense). Si ricorda, che “tNotice” è un servizio di inPoste.it S.p.A., operatore postale con autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico, sottoposta alla vigilanza da parte di AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alla verifica – ex post – di AGID (Agenzia per l’Italia Digitale) per l’invio di raccomandate elettroniche con valore legale (ai sensi degli artt. 3, n. 36) e 43, co. 1, del Reg. UE n. 910/2014 (eIDAS), in quanto è un “servizio elettronico di recapito certificato” (a norma dell’art. 43, co. 1, Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, che abroga la direttiva 199/93/CE,) con un effetto giuridico con valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata. Nelle more, si procedeva all’emissione di ulteriori fatture, essendo, allo stato, il servizio ancora attivo. Fatture che rimanevano insolute anch’esse. In data 05/01/2023 la linea veniva sospesa, per poi essere cessata definitivamente in data 27/01/2023. In data 13/03/2024 veniva comunicato all’istante tramite Racc. A.R. la cessione del credito relativamente ai costi maturati e di competenza per il modem acquistato in vendita rateizzata. (All. 9 Raccomandata cessione del credito). In data 29/04/2024, il cliente reiterava reclamo in merito alla fatturazione e allegava contestazione del 02/09/2022, mai ricevuta poiché inviata ad indirizzo inesistente. Dalla contestazione appare chiaro ed evidente che l’istante era consapevole all’atto della disdetta, che poi formalizzava in data 10/09/22, dell’impossibilità dar seguito al trasloco. Si veda sul punto Corecom Veneto Deliberazione n. 25 del 3 luglio 2024: “[...] l’operazione di attivazione è rimasta inevasa per indicazione “KO accodamento per nuova lottizzazione”, fornita a più riprese dal proprietario della rete (XXXX.) e rimaste inevasa. [...] Tanto premesso, si ritiene che l’istanza [...] non sia meritevole di accoglimento.” In data 03/05/2024 l’istante depositava l’istanza numero UG/678028/2024 presso il Corecom Puglia. In data 27/05/2024, all’udienza di conciliazione, le parti non raggiungevano alcun accordo. Si dà atto che nelle more del predetto procedimento di conciliazione, preso atto della mancata gestione della richiesta di recesso inviata in data 10/09/2022, si è operato un ricalcolo dei costi maturati a far data dal 10/09/2022 al 27/01/2023 effettuando gli storni sui costi d’abbonamento. Nello specifico sono stati emessi i seguenti documenti contabili: NDC parziale sul Conto Telefonico n. F2210188176 di € 9,28+iva (All. 10 Ndc relativa a fattura F2210188176) NDC parziale sul Conto Telefonico n. F2213269271 di € 13,93+iva (All. 11 Ndc relativa a fattura F2213269271) NDC parziale sul Conto Telefonico n. F2216391136 di € 13,93+iva (All. 12 Ndc relativa a fattura F2216391136) NDC parziale sul Conto Telefonico n.

F2219493714 di € 13,93 +iva (All 13 Nd relativa a fattura F2219493714) NDC parziale sul Conto Telefonico n. F2300662792 di € 12,13+iva (All 14 Ndc relativa a fattura F2300662792) In ogni caso si rappresenta che in ottica di favor utentis si è provveduto allo storno dei restanti costi, che erano in carico all'istante, azzerando la sua posizione debitoria nei confronti di Wind Tre, lasciando a carico dell'istante gli oneri relativi alle rate del modem che risultano essere di competenza dell'istante, trattandosi di importi relativi ad una vendita abbinata e rateizzata così come da orientamento Corecom. L'istante, ad ogni modo, era consapevole di dover pagare una quota mensile per l'apparato, indipendentemente dai costi relativi al canone e al traffico. In proposito una delibera 96/17/CIR con cui l'Autorità statuisce che in caso di recesso anticipato l'utente non è esonerato dal pagamento di eventuali rate residue e/o rate finali dovendo l'utente in ogni caso pagare quello che era il valore di mercato del terminale alla sottoscrizione del contratto. Vedasi anche con lo stesso orientamento Delibera di Rigetto n.118/2020 Corecom Sicilia e Decreto Direttoriale Fascicolo n. GU14/293521/2020 Corecom Veneto. Ad abundatiam si richiama Delibera N. 9/22/CIR., nonché AGCOM - DELIBERA N. 4/23/CIR. Relativamente alle rate del modem si fa presente che, tale credito, trattandosi di quota terminale di cui il gestore non è più proprietario in quanto ceduto (art.1260 e 1264 c.c.), è in carico al Factor e WindTre non può più disporre dello stesso. Relativamente alla situazione contabile dell'istante si fa presente che la stessa è regolare. In diritto Tutto ciò premesso si chiede respingere nella totalità le richieste dell'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto. Prima di entrare nel merito della questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. In merito all'asserito mancato trasloco dell'utenza si riportano le Condizioni Contrattuali secondo cui all'art 12.2 "WIND TRE non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea." Inoltre, all'art. 8 della Carta Servizi, rubricato Attivazione del Servizio: Art. 8 - Attivazione del Servizio. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, [...], per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata accettata. [...] Se il ritardo nel trasloco dell'utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è imputabile a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, una volta completato il trasloco stesso, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni." E quindi, di conseguenza, l'istante avrebbe maturato il diritto all'indennizzo per ritardato/mancato trasloco solo decorso il termine di 90 giorni. Si veda al proposito la delibera Corecom Lombardia N. 110/2022/DEF. "[...] L'istante ha diritto ad un indennizzo. Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 4, comma 2, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., [...]- ovvero ad € 7,50 pro die per gli 84 giorni, compresi tra il 12 aprile 2021 (termine ultimo entro cui l'Operatore avrebbe dovuto effettuare il trasloco, ovvero 90 giorni successivi alla richiesta così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto

applicabili al caso in esame) ed il 5 luglio 2021 (data dell'esercizio del diritto di recesso da parte dell'Istante)". Si veda la recentissima Delibera 17 dell'8 maggio 2024 del Corecom Veneto. "Giova a questo proposito ricordare che la richiesta di trasloco dell'utenza è stata proposta da XXXX il 19/11/2022 e che, pertanto, l'operatore avrebbe potuto effettuare l'operazione entro i 90 giorni successivi alla data del 19/11/2022 e quindi entro il 17/2/2023. Essendo la disdetta pervenuta il 10/2/2023 (in costanza del periodo di traslocabilità della linea), nessun inadempimento è ascrivibile a XXX, la quale, alla data della disdetta, sarebbe stata ancora nei termini per poter validamente eseguire l'operazione." Nel caso di specie il diritto dell'istante a chiedere un eventuale indennizzo non è maturato, in quanto come evidenziato e ampiamente dimostrato, la scrivente ha correttamente adempiuto alle richieste di controparte in merito al trasloco della linea, viceversa, prima che trascorressero i termini di 90 giorni, il XXXXX, chiedeva la disdetta del contratto, in data 10/09/2022, senza dare la possibilità alla scrivente di completare il trasloco in precedenza richiesto. Viepiù che la volontà di non proseguire con la richiesta di trasloco è rafforzata dalle successive rinunce, operate da parte istante, e fornite in seguito ai ricontatti del Sistem Delivery. In merito alla richiesta di "ricalcolo di tutta la fatturazione relativa al numero fisso e restituzione delle somme illegittimamente percepite dal Gestore per i mesi di mancato utilizzo dei servizi voce e internet", si veda la Deliberazione Co.re.com. Calabria n. 133/14 secondo la quale: va evidenziato: "[...] che la carta dei servizi dell'operatore e le condizioni generali di contratto prevedono unicamente la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza. Del resto, il trasloco dell'utenza è gestito dall'operatore con modalità diverse dall'attivazione di un nuovo impianto, con relativa assegnazione di un nuovo numero telefonico. Nel trasloco l'operatore si impegna, ove tecnicamente possibile, a non cessare il vecchio numero telefonico dell'utente ma a mantenerlo attivo nella nuova abitazione. Ne deriva che resta in vita l'originario contratto di abbonamento e, nelle more del trasloco, l'utente è tenuto al pagamento del relativo canone, salvo indennizzo per le ipotesi di ritardo". Corre l'obbligo di ricordare che nel caso di specie, l'utente, pur avendo richiesto il trasloco della linea, nel rispetto dei principi sanciti dagli artt. 1175 e 1375 cod. civ. in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto, che si sostanzia "in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali", avrebbe ben potuto attendere i tempi stabiliti nelle condizioni di contratto, infatti, tali termini sono stati da lui stesso accettati nel momento della stipula del contratto. Invece l'istante con la rinuncia al trasloco e poi con la disdetta della linea non preservava il proprio interesse alla continuità del servizio. In materia di onere della prova, anche l'Agcom ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia." Sul punto vedasi: CORECOM UMBRIA - DELIBERA N. 16/23 "[...] la domanda non può essere accolta in quanto assolutamente generica: [...] l'istante non ha versato agli atti la copia delle fatture contestate, né ha fornito alcuna indicazione utile al reperimento di qualsivoglia elemento circa le specifiche voci contestate, l'entità delle somme oggetto di doglianza, i titoli degli addebiti, il periodo cui si riferisce la fatturazione. In materia rilevano le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom

n. 276/13/CONS [...]. Sul punto vedasi ancora la delibera CORECOM SICILIA - DELIBERA N. 20/23 - [...] L'istante non ha versato agli atti la copia delle fatture contestate, né ha fornito alcuna indicazione utile al reperimento di qualsivoglia elemento circa le specifiche voci contestate, l'entità delle somme oggetto di doglianza, i titoli degli addebiti, il periodo a cui si riferisce la fatturazione. In merito alla contestazione avanzata dall'istante relativa alla fatturazione emessa post disdetta del 10/09/2022, si ribadisce che la scrivente ha già effettuato tutti gli adempimenti contabili ed inoltre si fa presente che l'eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. Si veda a tal proposito la Delibera AGCom n. 93/17/CONS secondo la quale "[...] non risulta accoglibile la richiesta dell'istante [...], inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi". Secondo consolidato orientamento AGCom "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT). L'istante, ad ogni modo, era consapevole di dover pagare una quota mensile per l'apparato, indipendentemente dai costi relativi al canone e al traffico. In proposito una delibera 96/17/CIR con cui l'Autorità statuisce che in caso di recesso anticipato l'utente non è esonerato dal pagamento di eventuali rate residue e/o rate finali dovendo l'utente in ogni caso pagare quello che era il valore di mercato del terminale alla sottoscrizione del contratto. Seguivano con lo stesso orientamento Delibera di Rigetto n.118/2020 Corecom Sicilia e Decreto Direttoriale Fascicolo n. GU14/293521/2020 Corecom Veneto. Ad abundatiam si richiama Delibera N. 9/22/CIR con cui l'Autorità statuisce " Infine, anche la richiesta di regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto non può trovare accoglimento, tenuto conto del fatto che le fatture insolute hanno come oggetto le rate residue del modem acquistato a rate dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto, che sono dovute al momento della chiusura del contratto, in quanto si tratta di un bene di proprietà del cliente." nonché la recentissima AGCOM - DELIBERA N. 4/23/CIR "In merito alla contestazione relativa alle rate del modem (dalla n. 35 alla n. 48), le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Del resto, parte istante ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle, pertanto, la modalità di acquisto del modem risulta incontestata." Relativamente alle rate del modem si fa presente che, tale credito, trattandosi di quota terminale di cui il gestore non è più proprietario in quanto ceduto (art.1260 e 1264 c.c.), è in carico al Factor e WindTre non può più disporre dello stesso. Preme sottolineare a questo punto che anche la presunta contestazione di violazione della privacy, premesso l'incompetenza decisionale in materia del Corecom, non è comunque ascrivibile alla Convenuta, preso atto che il contestato SMS, inviato a numerazione non riferibile all'istante, in alcun modo è stato inviato dalla stessa che ne è venuta a conoscenza solo con l'allegazione dello stesso al fascicolo documentale.

Eventuali azioni poste in essere da terzi, soggetti indipendenti da Wind Tre, non possono rientrare nella sfera delle responsabilità della convenuta. Per la richiesta di parte istante volta a ottenere un “Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 23/07/2022” si fa presente che lo stesso non è mai pervenuto e nulla in merito è stato documentato. Pertanto, alcun ulteriore indennizzo è prevedibile. 4. La posizione contabile Relativamente alla situazione contabile dell’istante si fa presente che la stessa è regolare».

3. Motivazione della decisione

All’esito dell’istruttoria, la domanda formulata dall’utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di indennizzo “ex art. 4, 1° co. per mancato trasloco dell’utenza/attivazione dei servizi VOCE+INTERNET dal 08.07.2022 al 27.01.2023 (data della cessazione della linea) - gg 203 x € 7,50 pro die x 2 servizi: € 3.045,00” non può essere accolta. I termini contrattualmente previsti per l’espletamento del trasloco, come documentato, sono di 90 giorni. Dalle risultanze istruttorie emerge che l’utente ha formalizzato richiesta di cessazione del rapporto in data 10/09/2022, ovvero prima dello spirare dei termini richiamati. La richiesta di cessazione, incompatibile con l’operazione di trasloco, interrompe i termini dello stesso, escludendo l’ipotesi di un ritardo. La domanda sub II), di “indennizzo ex art. 12 per mancata risposta ai reclami dal 23 luglio 2022 ad oggi: € 300,00” parimenti non può essere accolta. L’operatore contesta la ricezione di un reclamo nella data indicata. Mancando in atti evidenze dell’esperimento di tale reclamo, non sussistono i presupposti per il riconoscimento dell’indennizzo in parola. La domanda sub III), di “risarcimento dei danni tutti, patrimoniale e non patrimoniale, subiti e subendi per la gravissima violazione della privacy posta in essere da Wind e dalla società di recupero crediti da questa incaricata, con grave pregiudizio alla reputazione dell’istante, che si quantifica in € 3.500,00” è inammissibile, non rientrando nell’ambito oggettivo di competenza dei Corecom ai sensi dell’art. 2, co.1, dell’Allegato B alla del. n. 194/23/CONS. Deve infine prendersi atto della cessazione della materia del contendere in ordine alla domanda sub IV), di “storno delle fatture F2207094052, F2210188176, F2213269271, F2216391136, F2219493714, F2300662792, F2303777542 per l’importo complessivo di € 170,74, con chiusura definitiva del ciclo di fatturazione da parte di Wind; con ritiro della pratica dalle società di recupero crediti incaricate da Wind, a proprie cure e spese”, essendo stata la posizione debitoria dell’utente già stornata, al netto delle rate residue del modem, dovute in quanto in compravendita, e comunque risultando attualmente regolare la posizione contabile dello stesso.

DELIBERA

Articolo 1

- 1. L’istanza formulata dall’utente non può trovare accoglimento.**

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 23 aprile 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco