

**DELIBERA 040/2024/CRL/UD del 01/03/2024**  
**A. Dxxx Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/520939/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 01/03/2024;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di A. Dxxx Cxxx del 29/04/2022 acquisita con protocollo n. 0140862 del 29/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, Sig.ra Dxxx Cxxx A., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di essere stata intestataria per un decennio e senza soluzione di continuità, dal 26.1.11, di un contratto per la fornitura di servizi di telefonia radiomobile, tipologia business, utilizzato per lo svolgimento dell'attività professionale di avvocato, inizialmente stipulato con la H3G S.p.a., alla quale, in un secondo tempo, subentrava la Wind Tre. Nel corso degli anni, i pagamenti delle fatture emesse dall'operatore avvenivano sempre regolarmente ed entro la data di scadenza, a mezzo rid bancario intestato all'istante. Ciò nonostante, a metà febbraio 2020 ed esattamente a far data dal 15.2.20, l'utente si vedeva disattivare la linea telefonica senza aver ricevuto alcuna comunicazione di preavviso. Soltanto a seguito di verifiche effettuate successivamente alla disabilitazione dell'utenza de qua, l'istante si avvedeva che la sospensione amministrativa era stata determinata dalla morosità nel pagamento di alcune fatture, a causa di problematiche inerenti la banca mandataria del pagamento a mezzo rid. Nelle comunicazioni intercorse tra le parti, non si evidenziavano irregolarità amministrative di alcun tipo e nemmeno la fattura numero n.2081146471, relativa ai consumi del mese di febbraio 2020, con scadenza al 9 marzo, riportava alcun avviso circa eventuali morosità pregresse intestate all'istante. Stante siffatto stato di cose, la Sig.ra Di Carlo provvedeva a depositare istanza di conciliazione n.UG/445440/2021 presso il Corecom, per ivi veder tutelato il proprio buon diritto a seguito dell'indebita sospensione della linea e della conseguente perdita della numerazione business subita a seguito del comportamento dell'operatore. L'utente chiedeva quindi: “la liquidazione dei seguenti indennizzi, calcolati secondo le disposizioni dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: 1) Sospensione del servizio ex art. 5 comma 1: € 7,50 X giorni 40 = € 300,00 2) Perdita della numerazione ex art. 10: € 100 X anni 11 = € 1.100,00 3) Computo per ipotesi specifiche ex art. 13, trattandosi di utenza professionale: Raddoppio dell'indennizzo di cui al punto 1) = € 600,00 Aumento a 4 volte l'indennizzo di cui al punto 2) = € 4.400,00 Per un totale complessivo pari ad € 5.000,00 (cinquemila/00), oltre al rimborso spese della procedura”. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5000,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda

avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, 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". Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovarsi di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio...• Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati. In primo luogo, il Gestore eccipe l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Difatti, il cliente lamenta dei disservizi sull'ADSL senza specificare quali e soprattutto quando avvenuti, così come afferma di non poter utilizzare il servizio di trasferimento delle chiamate...È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza"...In data 16/08/2016 la cliente, a seguito di un suo contatto al Servizio Clienti per avere dettagli su nuove offerte, accettava, sull'utenza xxxxxx, la conversione da "abbonamento" a "ricaricabile" con l'opzione "Unlimited Plus", che prevedeva un vincolo contrattuale di 24 mesi. Alla scrivente difesa preme, sin da subito, evidenziare che, la parte istante, nel corso della vita contrattuale della SIM xxxxxx, spesso pagava le fatture in ritardo rispetto alla scadenza delle stesse, obbligando l'operatore ad inviare molteplici solleciti di pagamento e avvisi di sospensione. Wind Tre si trovava altresì costretta addirittura a sospendere l'utenza per poi riattivarla quando perveniva il pagamento da parte della Sig.ra Di Carlo. Dalle verifiche effettuate a sistema, si precisa che, al centro di fatturazione associato alla SIM xxxxxx, risultava agganciato il RID dal 28/11/2018 sino al 25/05/2021 con IBAN xxxxxx; successivamente risultava agganciato un altro RID, sempre con BANCO BPM S.P.A, ma con IBAN xxxxxx: Dal 21/10/2021, invece, il RID risultava sganciato, con passaggio al bollettino postale, a causa di "revoca richiesta da banca". Ovviamente, per motivi di privacy, non è possibile per la convenuta risalire al motivo del mancato pagamento in automatico delle varie fatture insolte sul conto corrente della cliente. Ad ogni buon conto, nelle fatture emesse veniva riportato l'addebito su conto corrente come modalità di pagamento attiva...Malgrado il RID risultasse agganciato, le fatture insolte con scadenza dall'08/07/2019 al 28/02/2020, risultavano spesso saldate successivamente

alla loro scadenza, con pagamento effettuato tramite bonifico bancario...Si riportano di seguito solo gli “ultimi”, in ordine di tempo, eventi che hanno poi portato alla presente istanza di definizione. In data 29/08/2019, a valle di svariati solleciti di pagamento inviati alla cliente, tra cui l’ultimo solo in ordine di tempo, inviato il 15/08/2019 (All. 4 - sollecito pagamento 15.08.2019), Wind Tre procedeva con la sospensione del traffico in uscita della SIM xxxxxx a causa del mancato pagamento delle fatture 1981828071 di 25,32 euro con scadenza 08/07/2019 (All. 5), 1981969067 di 25,32 euro con scadenza 07/08/2019 (All. 6) e 1982105848 di 25,32 euro con scadenza 07/09/2019 (All. 7). In data 09/09/2019 Wind Tre procedeva con la sospensione del traffico sia in entrata che in uscita per la SIM xxxxxx a causa della presenza delle succitate fatture insolute. Per il perdurare dell’insolvenza, il 10/09/2019 Wind Tre inviava una Raccomandata A/R di risoluzione del contratto (All. 8 - racc. risoluz. contratt. 10.09.2019). La raccomandata, indirizzata a Di Carlo Arianna, Via xxxxxx risultava resa la mittente l’8/11/2019. La scrivente difesa precisa sin da subito che la Sig.ra Di Carlo inseriva come indirizzo di residenza, Via xxxxxx, indirizzo presente sui sistemi Wind Tre, come si evince dal print di sistema di Wind Tre e dalla PDC allegata (All. 1) e di cui si riporta il print della prima pagina: A tal proposito, si precisa, altresì, che l’istante non ha mai inviato alcuna comunicazione di variazione indirizzo di sede legale o di residenza. Wind Tre precisa che, mentre l’indirizzo di fatturazione viene utilizzato esclusivamente per l’invio delle sole fatture, l’indirizzo di residenza, indicato nella PDC e anche nelle Fatture, viene utilizzato per tutte le altre comunicazioni, come ad esempio i solleciti di pagamento e i preavvisi di risoluzione del contratto. Entrambi gli indirizzi vengono riportati nelle fatture emesse. Qualora tali indirizzi non corrispondessero più alla Sig.ra Di Carlo, si ricorda che una delle responsabilità in capo ai Clienti è proprio quella di comunicare tali variazioni, come da art. 17.4 delle Condizioni Generali di contratto...Il 23/10/2019 la cliente contattava il Servizio Clienti di Wind Tre, promettendo di normalizzare il metodo di pagamento. La promessa veniva accettata e riportata sui sistemi del gestore e veniva inviato un SMS con i dati per il pagamento tramite bollettino postale: A fronte della richiesta della cliente di avere aggiornamenti sui pagamenti, in data 14/11/2019 e 16/12/2019 Wind Tre procedeva con l’invio di un SMS sul numero xxxxxx per notificare l’insoluto inviava un’ennesima lettera di sollecito di pagamento (All. 10 - sollecito pagamento 19.12.2019) poiché risultavano insolute le fatture n. 1982367742 di 25,32 euro con scadenza 07/11/2019 (All. 11) e n. 1982493678 di 25,32 euro con scadenza 07/12/2019 (All. 12). A causa del perdurare dell’insoluto, il 30/12/2019 veniva sospeso il solo traffico in uscita della sim xxxxxx, mentre l’08/01/2020 veniva sospeso il traffico sia in entrata che in uscita per il mancato pagamento delle fatture 1982367742 e 1982493678, nonché della fattura 1982616100 di 25,32 euro con scadenza 07/01/2020 (All. 13). In data 09/01/2020 la convenuta inviava una raccomandata A/R di risoluzione del contratto per il mancato pagamento delle suddette fatture (All. 14 - racc. risoluz. contratt. 09.01.2020): La raccomandata, indirizzata a Di Carlo Arianna, Via xxxxxx, risultava resa la mittente il 7/02/2020. In data 15/02/2020, a seguito dei reiterati ritardi di pagamento e del perdurare dell’insolvenza della cliente, Wind Tre si vedeva costretta a disattivare la SIM xxxxxx, in quanto risultavano insolute ancora le fatture già citate n. 1982367742, n. 1982493678, n. 1982616100, nonché la fattura n. 2081031547 di 25,32 euro con scadenza

07/02/2020...a differenza di quanto dichiarato dalla parte istante nel formulario, la cessazione delle utenze è avvenuto esclusivamente per inadempimento da parte del Cliente, a seguito dei reiterati ritardi di pagamento delle fatture, in ottemperanza di quanto disciplinato dalla Carta dei Servizi e dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre...La cliente, in data 20/02/2020 effettuava un bonifico per l'importo di euro 101,28 a saldo delle fatture insolute presenti a sistema. Ma purtroppo, come poi comunicato anche alla parte istante telefonicamente il 05/06/2020 sul numero xxxxxx, la numerazione non era più recuperabile, in quanto tornata tra le disponibilità del gestore Donor...Solo in data 26/07/2021, ossia ben oltre 16 mesi dopo la cessazione della SIM, il cliente presentava l'istanza di conciliazione UG/445440/2021 dinnanzi al Corecom Lazio per lamentare la sospensione e la cessazione della SIM 3396010322. L'istanza si concludeva con un verbale di mancato accordo il 03/02/2022”.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante l'indebita interruzione amministrativa della linea ad opera del gestore, a far data dal 15.2.20, senza comunicazione alcuna di preavviso e con la conseguente perdita della numerazione relativa all'utenza business. Eccepisce in risposta l'operatore, la genericità e l'indeterminatezza della domanda avversa rispetto ai fatti contestati, l'assenza di elementi di prova a fondamento delle avverse richieste e l'inerzia dell'istante che avrebbe concorso nella causazione del danno, dal momento che: la cessazione dell'utenza sarebbe dovuta esclusivamente al mancato pagamento dei conti telefonici da parte dell'utente, la stessa non avrebbe provveduto a contestare le fatture emesse dal gestore nei termini prescritti, non avrebbe inoltrato reclamo alcuno all'operatore e non avrebbe neanche comunicato al medesimo la modifica dell'indirizzo della sede legale. L'operatore in particolare, evidenzia che l'istante, in data 16.8.16, a seguito di contatto presso il servizio clienti, accettava la conversione da “abbonamento” a “ricaricabile” con l'opzione “Unlimited Plus” che prevedeva un vincolo contrattuale di 24 mesi. Da sempre però, lo stesso effettuava il pagamento delle fatture in ritardo a mezzo bonifico bancario e pertanto, Wind Tre si vedeva costretta a sospendere e poi a riattivare più volte il servizio telefonico. Stando a quanto assunto da parte convenuta, si sarebbero susseguiti molteplici solleciti di pagamento ed alla fine, in data 9.1.20. l'operatore avrebbe inviato una raccomandata A/R con richiesta di risoluzione contrattuale ed in data 15.2.20, avrebbe comunicato di provvedere alla disattivazione della sim, sempre per fatture rimaste insolute. Orbene, relativamente alle comunicazioni che il gestore assumerebbe aver inviato all'istante, risulta quanto segue: innanzitutto, Wind Tre allega alla propria memoria difensiva, per lo più, delle schermate alle quali non può però, essere conferito alcun valore probatorio, dal momento che appaiono come documenti riepilogativi di dati, interni al sistema dell'operatore e senza indicazione o produzione alcuna del loro contenuto. Stesso dicasi per le ulteriori comunicazioni che vengono allegate dall'operatore e così: la raccomandata A/R del 9.1.20 con richiesta di risoluzione del contratto, il sollecito di pagamento del

15.8.19, la comunicazione di avvertimento risoluzione del contratto del 10.9.19 ed il sollecito di pagamento fatture insolute del 19.12.19. Ed infatti, relativamente a dette missive non viene esibita ad opera del gestore alcuna ricevuta dell'avvenuto invio, né della relativa effettiva consegna. Trattandosi, come dichiara l'operatore, di comunicazioni inviate a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, ben avrebbe potuto lo stesso produrre le relative ricevute; in assenza di queste, le comunicazioni richiamate da parte convenuta perdono ogni rilevanza e non possono essere considerate come documenti con valore probatorio alcuno. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, vige il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Wind Tre, in considerazione anche del fatto che la stessa rappresenta una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente, circostanza questa che dovrebbe consentirgli, in tempi rapidi, di provvedere al reperimento della documentazione da porre a fondamento delle proprie contro deduzioni. L'onere della prova in capo all'operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Wind Tre. Pertanto, spetta all'operatore provare quanto assunto, in particolare, l'avvenuta effettiva spedizione e ricevuta delle raccomandate A/R con l'esibizione della matrice dell'invio, l'avvenuta interruzione della linea e la sua riattivazione, in ossequio alle date dal medesimo indicate, attraverso la produzione di un prospetto con il traffico telefonico; ma dalla documentazione in atti non è possibile rilevare alcun documento/screenshot prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. La documentazione prodotta e allegata da parte convenuta non può essere riconosciuta come prova di quanto dalla medesima addotto, tanto più che l'istante nega di aver mai ricevuto alcuna comunicazione scritta, relativa alle asserite morosità nei pagamenti delle fatture o

comunicazione alcuna relativa al preavviso di recesso dal contratto decisa dal gestore. Nelle dichiarazioni riportate nelle memorie di parte convenuta è possibile rilevare anzi, una certa contraddizione, dal momento che la stessa, da una parte, asserisce di aver inviato all'istante tutte le comunicazioni di sollecito pagamenti e di preavviso recesso dal contratto, dall'altra, eccepisce la responsabilità dell'utente nella causazione del danno, avendo la stessa omesso di comunicare al gestore il cambio di domicilio, ammettendo in questo modo, la mancata ricezione delle comunicazioni in questione da parte della Sig.ra Di Carlo e quindi confermando quanto dalla medesima lamentato. Per l'effetto, in conseguenza di ciò, l'errore nell'apposizione dell'indirizzo di recapito dei solleciti e delle comunicazioni di recesso in cui sarebbe incorso il gestore, stando a quanto da questi assunto, non sarebbe ascrivibile allo stesso ed infatti, questi si sarebbe trovato l'indirizzo di fatturazione uguale a quello di residenza per inerzia dell'utente che non avrebbe comunicato il cambio di domicilio. Innanzitutto, come già evidenziato, di fatto l'operatore ammette espressamente il mancato ricevimento da parte dell'istante delle comunicazioni in contestazione. In secondo luogo, qualsiasi comunicazione afferente al contratto in essere, sarebbe comunque dovuta essere spedita all'indirizzo di residenza, che risultava chiaramente anche dal documento del quale l'operatore aveva provveduto ad estrarre fotocopia in sede di stipula del contratto, vale a dire la patente di guida della Sig.ra Di Carlo. In considerazione di ciò, risulta verosimile quanto lamentato ed eccepito in risposta dall'utente, la quale evidenzia che, in occasione della sottoscrizione del contratto, nella trascrizione della scheda anagrafica, probabilmente l'operatore della rivendita della sim aveva commesso un errore, facendo sì che l'indirizzo di fatturazione, coincidesse con l'indirizzo di residenza. Dall'altra parte, l'indirizzo indicato dall'operatore nelle fatture emesse, è invece quello corretto di residenza e pertanto, ciò significa che evidentemente, l'odierna istante in occasione della sottoscrizione del contratto, ha giustamente indicato il proprio indirizzo di residenza, unitamente a quello di fatturazione e se ciò non fosse avvenuto, l'indirizzo di residenza non sarebbe risultato affatto sui sistemi Wind Tre e quindi non sarebbe apparso neanche sulle fatture emesse. Sicuramente pertanto, il fatto che l'operatore abbia notificato le lettere raccomandate all'indirizzo di fatturazione, anziché a quello di residenza, non può essere altro che frutto di un errore di Wind, che però non può essere certo ascritto all'utente. Ad ulteriore conferma di quanto precisato, come sottolinea anche la Sig.ra Di Carlo in atti, interviene quanto riportato alla pag.10 della comparsa di costituzione e risposta di parte convenuta, in cui la stessa richiama quanto disposto dall'art.10 della Carta Servizi per cui: "...l'operatore non imputerà al cliente eventuali disfunzioni e/o danni nell'effettuazione dei pagamenti addebitabili a soggetti terzi cui sia affidata la gestione dei sistemi di pagamento". Eccepisce inoltre, l'istante che in ogni caso, anche laddove si volesse conferire rilevanza alle comunicazioni che l'operatore assumerebbe aver inviato, avrebbe in ogni caso dovuto inviarle almeno 40 giorni prima di provvedere all'interruzione amministrativa del servizio. A tal riguardo però, considerato che l'interruzione è avvenuta in data 15.2.20 e che la comunicazione sarebbe invece stata inviata intorno al 9.1.20, quest'ultima eccezione risulta priva di fondamento alcuno. Risultano in ogni caso, fondate le ulteriori eccezioni e pertanto, è accoglibile la domanda di parte istante, volta a vedersi riconoscere un indennizzo per l'indebita interruzione amministrativa del servizio, avvenuta senza preavviso alcuno ed

in virtù di una morosità presunta e non documentata, dal momento che nelle varie fatture emesse dall'operatore risulta sempre l'assenza di morosità pregressa e l'addebito a mezzo rid bancario. Non solo, anche nell'ultima fattura emessa dal gestore, la n.2081146471, relativa ai consumi del mese di febbraio 2020, con scadenza al 9 marzo, alcun avviso circa eventuali morosità pregresse intestate all'istante viene evidenziato. D'altronde, è lo stesso gestore che nelle conclusioni delle proprie memorie fa presente che ad oggi, non sussiste una posizione debitoria a carico della Sig.ra Di Carlo. Ebbene, Agcom, nella Delibera n.7/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso". Conformi: Agcom Delibera n.13/10/CIR e Agcom Delibera n.23/10/CIR per le quali: "E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati". Conformi: Agcom Delibera n 6/12/CIR ed in particolare, Agcom Delibera n.33/10/CIR che stabilisce quanto segue: "E' illegittima la sospensione della linea operata dal gestore in presenza di contestazione da parte dell'utente delle somme addebitate, per di più se operata su linee diverse (intestate allo stesso utente) non interessate dalla morosità, in violazione anche delle condizioni generali di contratto... Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l'utente provveda a saldare l'insoluto e a trasmettere all'operatore copia del bonifico effettuato, quest'ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'illegittimo protrarsi della sospensione dell'utenza". Ancora, Agcom con la Delibera n.50/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione del servizio effettuata dall'operatore in pendenza di un reclamo dell'utente sugli importi fatturati". Conformi: Agcom Delibera n.44/11/CIR e Agcom Delibera n.64/10/CIR; quest'ultima in particolare, chiarisce che: "Anche nell'ipotesi in cui la sospensione dell'utenza sia stata legittimamente disposta dall'operatore a fronte di una morosità dell'utente, il successivo comportamento dell'operatore che ometta di rispondere a tutti i reclami e richieste di chiarimento dell'utente, impedendo così di fatto a quest'ultimo di provvedere al pagamento dell'insoluto, deve essere considerato illegittimo, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per l'indebito perdurare della sospensione". Ancora, Agcom con la Delibera n.92/10/CIR, osserva ulteriormente che: "...le doglianze dell'utente in ordine all'indebita sospensione del servizio sulle linee ad esso intestate meritano accoglimento, atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione (sent. n. 23304/2007), la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dall'utente (nel caso di specie, addebito su conto corrente bancario), non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della bolletta. Pertanto l'operatore avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante prelievo dal conto corrente bancario, prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti, viola il principio di correttezza ex articolo



1175 c.c., nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto, ex articolo 1375 c.c. Alla luce di quanto sopra deve riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio". Sebbene agli atti non sia effettivamente rinvenibile un reclamo formale inoltrato dall'istante, come d'altronde eccepito dall'operatore, però, le comunicazioni prodotte da quest'ultimo non fanno che confermare la veridicità dei fatti come lamentati dall'istante e così, l'avvenuta interruzione da parte del gestore e la conseguente decisione dello stesso di procedere alla cessazione della sim, che ha poi comportato la conseguente perdita della numerazione a danno dell'istante. Tutto quanto sopra esposto e dedotto, si ritiene legittima la corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore a favore della Sig.ra Di Carlo, per l'indebita cessazione amministrativa della linea rispetto alla quale interviene quanto disciplinato in materia, dall'art.5 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, nel quale è stabilito espressamente che: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Considerato che l'interruzione del servizio si è verificata a partire dalla data del 15.2.20 e non si è mai risolta, al fine della determinazione dell'indennizzo, verrà presa per buona l'indicazione di giorni 40 fornita dall'istante e pertanto, l'operatore sarà tenuto a corrispondere alla stessa il complessivo importo di € 300,00 per l'indebita cessazione amministrativa della linea, così meglio specificata: € 7,50 x giorni 40 a partire dal 15.2.20 in poi. Il comma 3 dell'art.13 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, stabilisce inoltre che: "Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli artt. Da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11". Per l'effetto, l'importo complessivo che l'operatore sarà tenuto a rifondere a titolo di indennizzo per l'interruzione amministrativa del servizio sarà pari ad € 600,00: € 300,00 x 2. Per quanto attiene invece alla problematica di cui alla perdita di numerazione, fermo restando quanto sopra esposto e dedotto, interviene l'Agcom che con la Delibera n.142/12/CIR, stabilisce che: "Deve trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita delle numerazioni, qualora, come nel caso di specie, l'operatore abbia disposto la cessazione delle utenze non tenendo conto della procedura attivata dal cliente avanti questa autorità. Infatti, nonostante la sospensione del servizio sia stata legittimamente disposta dall'operatore a seguito del mancato pagamento di diversi conti telefonici, l'istante ha poi depositato presso il Corecom competente l'istanza di conciliazione e la richiesta di adozione del provvedimento temporaneo, volto alla riattivazione delle utenze sospese". Anche il Corecom Toscana con la Delibera n.8/12 conferma che "In caso di mancata migrazione con conseguente perdita della numerazione, si ritiene sussistere in capo all'operatore una responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 c.c. ed il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, in assenza di prove contrarie sufficienti ad esimere il gestore da responsabilità". Conformi: Corecom Lazio con la Delibera n 29/11, Corecom Lazio con la Delibera n.55/11, Corecom Umbria con la Delibera n.15/11, Corecom Umbria con la Delibera n.19/11 e Corecom Umbria con la Delibera n.20/12. Per l'effetto, in

considerazione di quanto sopra, è legittima anche la richiesta avanzata dall'istante di ottenere un indennizzo per la subita perdita della numerazione, conseguita alla cessazione della linea ad opera del gestore, effettuata senza autorizzazione alcuna da parte dell'istante o comunque, senza che l'operatore abbia provato l'effettiva e concreta manifestazione di volontà della stessa di recedere dal contratto. Si applica pertanto, in tema di indennizzi, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, che all'art.10 stabilisce che "Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto ad un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio pari ad Euro 100,00 per ogni anno precedente utilizzo, fino ad un massimo di Euro 1500,00". Pertanto, si ritiene legittima la richiesta da parte dell'utente di un indennizzo per l'avvenuta perdita della numerazione e, considerato che la Sig.ra Di Carlo dichiara di essere stata titolare della propria numerazione sin dall'anno 2009 senza fornire prova in merito, mentre dalle fatture in atti si evince che la sim è attiva dal 2016, l'operatore sarà tenuto a corrispondere alla stessa l'importo di € 400,00: €100,00 x 4 anni a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione. Bisogna poi sempre considerare il comma 3 dell'art.13 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, nel quale è prescritto, come sopra già riportato, che: "Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli artt. Da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11". L'importo complessivo sarà pertanto, pari ad € 1600,00: € 400,00 x 4.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Di accogliere l'istanza della Sig.ra Dxxx Cxxx A. e pertanto, la Soc. Wind Tre è tenuta a corrispondere a favore della stessa un indennizzo complessivo di € 600,00 per l'avvenuta interruzione amministrativa della linea nonché l'indennizzo di € 1600,00 per la perdita della numerazione.

**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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 01/03/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to