

DELIBERA N. 137/2024

**XXXX XXXXX XXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/578872/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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;

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 XXXX XXXXX XXXXXXXX del 15/01/2023 acquisita con protocollo n. 0010151 del 15/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso;

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 di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «La compagnia telefonica, Wind Tre, ha disposto la cessazione della linea telefonica (voce+internet), a causa della presenza di alcune morosità (una di soli € 5,12 del 14.03.2021 e l'altra di € 24,07 del 11.11.2021) mai formalmente comunicate alla sottoscritta. Solo con SMS del 07.04.2022, mi veniva comunicata direttamente la cessazione della linea telefonica 08xxxxxxx53. Si rappresenta, che tutte le fatture successive a quelle ritenute insolite sono state sempre regolarmente pagate dalla sottoscritta. Tra l'altro, tutte le fatture pervenute nell'anno 2021, successive a quelle di cui si contesta la morosità, riportavano la dicitura: "I tuoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati, grazie" (cfr. allegati). Si ritiene opportuno evidenziare che, l'art. 20 del Codice di Condotta e Carta delle Garanzie dei clienti privati e business della Wind Tre, vigente al momento dei fatti, prevede che "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS richiedono il pagamento delle fatture ai propri Clienti entro la data di scadenza delle stesse. Procedure automatiche informeranno il Cliente dell'avvenuto decorso dei termini di pagamento e delle azioni che WINDTRE e WINDTRE BUSINESS intendono intraprendere per recuperare il credito. Tali iniziative saranno proporzionali all'ammontare del debito e al periodo di ritardo del pagamento. Esse comprendono la sospensione e la successiva disattivazione del Servizio e saranno sempre tempestivamente comunicate al Cliente". Tale previsione è stata totalmente disattesa dalla Wind Tre, in quanto la sottoscritta, come già affermato, è venuta a conoscenza della morosità solamente dopo la cessazione della linea telefonica, giusta comunicazione SMS del 07 aprile 2022, senza essere mai stata messa nelle condizioni di poter sanare la morosità. Come conseguenza della condotta della compagnia telefonica, oltre alla illegittima cessazione della linea telefonica (voce+dati), ho subito la perdita della titolarità della numerazione che avevo da oltre venti anni». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede: I) indennizzo per perdita della numerazione; II) indennizzo per cessazione illegittima servizi fonia ed internet per 45 giorni; III) storno integrale della fattura W2212690971 del 12.05.2022, importo a pagare € 47,55 (in allegato), relativa a costo per attività di cessazione del servizio; IV) storno integrale fattura W2209655654 del 12.04.2022, importo a pagare € 24,07, per il periodo 01.03.2022-31.03.2022; V) storno delle fatture di € 5,12 del 14.03.2021 e di € 24,07 del 11.11.2021, che hanno dato luogo alla vicenda di che trattasi, e di ogni altra pretesa economica della Wind Tre, considerando il pregiudizio subito.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta: «La convenuta riporta e documenta l'esito delle verifiche eseguite sui propri sistemi in relazione all'utenza 08xxxxxxx53, attiva sui sistemi Wind Tre in accesso ULL Fisico dal 31/05/2013. Con particolare riferimento alle azioni effettuate verso il cliente al fine di sollecitare i pagamenti delle fatture scadute, preme evidenziare che già tramite il conto telefonico n. W2134554769 emesso il 12/12/2021 Wind Tre comunicava l'irregolarità dei pagamenti (Allegato 1).[...] In data 11/01/2022 la convenuta inviava quindi, tramite Fulmine Group, la lettera raccomandata di preavviso sospensione e risoluzione contrattuale (Allegati 2, 3 e 4) per comunicare che avrebbe sospeso la linea telefonica; inoltre, trascorsi 40 giorni, in caso di persistente stato di morosità, avrebbe provveduto alla relativa cessazione [...]. In virtù del perdurare dell'insolvenza, la linea telefonica veniva sospesa in data 01/03/2022 (Allegato 5), nelle more la cliente chiedeva info sulla modalità di pagamento (Allegato 6) ma nonostante ciò, non provvedeva al saldo degli insoluti. La linea veniva quindi disattivata in data 07/04/2022 come previsto dalle Condizioni Generali di contratto e come comunicato all'utente nella lettera de qua (Allegato 7). In data 10/04/2022 perveniva da parte istante reclamo relativo alla cessazione dell'utenza. A tutt'oggi la cliente presenta alcuni insoluti. Le condizioni generali di contratto prevedono che le fatture vengano emesse con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa e il pagamento venga effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima (art.11.2) e che quindi “decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WIND potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi” (art. 11.7). Si allegano le CGC. Prima di procedere alla sospensione, la convenuta ha, infatti, provveduto ad informare l'istante della morosità pendente, sollecitandone il pagamento e preavvertendo della sospensione in caso di insolvenza. La sospensione serve appunto a dare contezza all'utente, in maniera fattuale e in aggiunta alle relative comunicazioni, che la linea non è più funzionante per motivi amministrativi, in modo che abbia il tempo e la possibilità di sanare lo stato di insolvenza, prima che la linea venga definitivamente cessata. La disattivazione giunge infatti solo laddove non vi sia né il pagamento dell'insoluto né una contestazione sulle fatture che quell'insoluto hanno determinato. Si richiamano a tal proposito il provvedimento Corecom Veneto num. 190759 del 29 maggio 2020 e la determina direttoriale num. del 11/06/2019 del Corecom Puglia secondo cui “la sospensione amministrativa e la conseguente cessazione del servizio sono intervenute in conformità alle Condizioni di Contratto che disciplinano il servizio fornito dall'odierna convenuta....Il comportamento tenuto dal gestore, valutato sulla base degli esiti dell'istruttoria, non si configura quale inadempimento e, pertanto, non pone in capo all'utente il diritto alla corresponsione degli indennizzi richiesti, in merito alla cessazione del servizio voce e adsl. In particolare, la documentazione in atti e le dichiarazioni rese non chiariscono il motivo del mancato pagamento integrale delle fatture, né, tantomeno, emergono evidenze di contestazioni”. La Delibera Agcom n. 86/12/CIR stabilisce: “Nel caso di specie la sospensione amministrativa disposta dall'operatore deve ritenersi legittima, in considerazione del mancato pagamento delle

fatture da parte dell'utente nonostante il sollecito di pagamento e il preavviso di sospensione..... avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio..... senza corrispondere la dovuta controprestazione". E secondo la Delibera n. 10/12 del Corecom Emilia-Romagna "L'asserita mancata ricezione della fattura (rimasta poi insoluta) non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola sul sito internet, indicato nella carta dei servizi e ribadito dal gestore nella propria lettera di sollecito". Si veda anche Determinazione dirigenziale n. 7 del 10 settembre 2018: "Si rileva tuttavia che, al fine di poter dare credito a tale posizione, e riconoscerne pertanto la fondatezza, occorrerebbe quantomeno che l'istante avesse provato di aver sollecitato, tramite reclamo, l'operatore all'invio della fatturazione all'indirizzo prescelto, e ciò in epoca antecedente al ricevimento della lettera del recupero del credito, circostanza, quest'ultima, non presente agli atti". A sostegno di quanto evidenziato una recente DETERMINA DIRETTORIALE 25 del 11/06/2019: "La sospensione amministrativa e la conseguente cessazione del servizio sono intervenute in conformità alle Condizioni di Contratto che disciplinano il servizio fornito dall'odierna convenuta. Tali condizioni prevedono, in conformità alle indicazioni dell'Autorità, che, tanto la sospensione per insoluti, quanto la cessazione dell'erogazione del servizio, debbano avvenire previa comunicazione all'utente. Dalla documentazione in atti emerge che, in data..., è stato comunicato all'utente il preavviso di sospensione e, in data..., è stata avviata la cessazione. Il comportamento tenuto dal gestore, valutato sulla base degli esiti dell'istruttoria, non si configura quale inadempimento e, pertanto, non pone in capo all'utente il diritto alla corresponsione degli indennizzi richiesti, in merito alla cessazione del servizio voce e adsl. In particolare, la documentazione in atti e le dichiarazioni rese non chiariscono il motivo del mancato pagamento integrale delle fatture, né, tantomeno, emergono evidenze di contestazioni. La parte istante, peraltro, avrebbe potuto e dovuto pagare quantomeno le somme non controverse e procedere alla contestazione delle restanti...". Con recente Delibera 97 del 2 dicembre 2020, il Corecom Veneto ha rigettato le richieste di parte istante: "... Giova, in proposito, ricordare, che un orientamento ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Già in precedenza con Deliberazione n. 90 del 28 ottobre 2020 il Corecom Veneto: "[...] la totale mancanza, in atti, di qualsivoglia reclamo scritto atto a contestare un'errata fatturazione che, a dire del ricorrente, si sarebbe protratta per ben 14 (quattordici) mesi (dal 01.11.18 al 31.12.19). Appare quanto meno insolito che in un periodo di tempo così ampio, un utente di media diligenza, non abbia in alcun modo provveduto a contestare quelle che, a suo dire, erano fatture errate. In questo senso rilevano non solo le Condizioni generali di contratto di Windtre, le quali prevedono espressamente che i reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di

emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati, ma incidono, in modo decisivo, gli orientamenti, ormai pacificamente consolidati, di Agcom e dei Corecom sull'argomento. Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. E' evidente che il ritardo nel pagamento è da imputare ad un comportamento non conforme alle condizioni contrattuali, in base alle quali il cliente avrebbe dovuto pagare le fatture nei tempi prescritti, salva la possibilità di presentare reclamo, pena la sospensione amministrativa del servizio. La cliente avrebbe anche potuto presentare istanza ex art. 5 richiedendo, al Corecom, l'adozione di un provvedimento d'urgenza cosa che invece non ha fatto! Sul punto si è espresso anche il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n. 8/2021, rigettando le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5. Di seguito la motivazione: "[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificassero sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di conciliazione. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, [...] a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]". La cliente presentava reclamo solo successivamente alla cessazione dell'utenza! Opportuno, quindi, anche un riferimento alla delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con la quale l'Autorità fa espresso riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: "se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto". La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: "In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere

dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno". Ad abundantiam, come sopraesposto e documentato, la cliente era stata in prima battuta informata, tramite comunicazione in fattura, circa l'irregolarità nei pagamenti. Nonostante ciò, non provvedeva ai pagamenti! Vi è di più: anche dopo aver ricevuto la lettera di preavviso sospensione e risoluzione mai alcun pagamento perveniva alla convenuta entro i tempi prescritti e a tutt'oggi la cliente versa in uno stato di insolvenza. Alla luce delle suesposte argomentazioni voglia codesto rispettabile Corecom rigettare qualsivoglia richiesta di storno/indennizzo». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. Con riguardo alla richiesta di indennizzo per cessazione illegittima - sub II), la stessa può essere accolta in quanto l'operatore non ha fornito prova dell'invio della raccomandata A/R contenente il preavviso di sospensione e cessazione amministrativa dell'utenza. L'art. 1, c. 291, della Legge n. 160/2019, stabilisce che "gli operatori sono tenuti a trasmettere le comunicazioni con cui contestano gli eventuali mancati pagamenti di fatture e comunicano la sospensione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento". Nel caso di specie la linea veniva disattivata il 7/4/2022, quindi prima dei 40 gg previsti dalla predetta disposizione, risultando dagli stessi allegati della convenuta che la comunicazione avveniva, peraltro non nelle modalità previste dalla richiamata normativa, solo in data 1/3/2022, in occasione della sospensione. All'utente, pertanto, spetta l'indennizzo di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS ("Regolamento Indennizzi"), calcolato per 45 giorni così come da richiesta dell'utente (dal 7/4/2022, giorno della cessazione, al 22/5/2022, giorno della proposizione dell'istanza di conciliazione). Considerato il parametro di 7,50 euro pro die fissato dal sopra menzionato art. 5 per ciascuno dei due servizi voce e dati, il totale da corrispondersi è di 675,00 euro. L'illegittimità della cessazione comporta altresì l'accoglimento della richiesta sub I), di indennizzo per perdita della numerazione. L'istante ha allegato una fattura TIM del 10.12.2012 con la medesima numerazione oggetto del presente procedimento. Può riconoscersi dunque all'utente l'indennizzo per perdita della numerazione di cui all'art. 10 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche – Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Risultando agli atti che il numero in questione è stato utilizzato dall'utente dal 2012 al 2022, l'indennizzo di cui all'art. 10 del citato Regolamento indennizzi può liquidarsi nella misura di 10 annualità, e dunque nell'importo di 100,00 euro per ogni anno. Pertanto la misura dell'indennizzo da corrispondersi è di 1.000,00 euro (mille/00). La richiesta sub III), di storno integrale della fattura W2212690971 (in atti), relativa a costo per attività di cessazione del servizio, merita di trovare accoglimento, atteso che la cessazione è illegittima. Il gestore, pertanto,

dovrà rimborsare all'istante l'importo € 47,55. Per le stesse ragioni può trovare accoglimento anche la richiesta sub IV) di storno integrale della fattura W2209655654 del 12.04.2022, di € 24,07, per il periodo 01.03.2022-31.03.2022. Infine, la richiesta sub V) non può trovare accoglimento atteso che nel periodo oggetto di fatturazione legittima non vi sono stati disservizi o altre ragioni per giustificare lo storno.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Wind Tre è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, mediante compensazione dell'eventuale posizione debitoria e per l'eventuale residuo, mediante bonifico bancario, l'importo complessivo di 1.675,00 euro (millecinquecentosessantacinque/55), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, di cui: 1.000,00 (mille/00) euro a titolo di indennizzo per perdita di numerazione e 675,00 euro (seicentosettantacinque/00), a titolo di indennizzo per cessazione illegittima. Wind Tre è inoltre tenuta allo storno della fattura W2212690971, dell'importo di euro 47,55, e della fattura W2209655654, dell'importo di 24,07 euro.

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, 11 Ottobre 2024

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

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco