

DELIBERA N. 10/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/631342/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Corecom Puglia del 28/01/2025;

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 14/09/2023 acquisita con protocollo n. 0232438 del 14/09/2023;

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'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta: «miei patrocinati, mi riferiscono che in data 2.8.2022, si recavano presso un centro WINDTRE, ove la Sig.ra Xxxxxx Xxxxxx sottoscriveva contratto telefonico, per l'acquisto di uno smartphone Iphone 13. In fase di sottoscrizione del contratto gli addetti di questa Spett. Società di Telecomunicazioni, riferivano al Sig. XXXXXXXXXXXX (reale utilizzatore dello smartphone) della necessità di avere un conto corrente al fine di poter accedere al finanziamento, precisando che, l'utilizzatore del cellulare poteva essere soggetto diverso dal titolare del conto corrente, necessario per poter provvedere all'acquisto. Tanto premesso, il Sig. XXXXXXXXXXXX prima di provvedere a far sottoscrivere il suddetto contratto telefonico che oltre all'acquisto dello smartphone, comportava anche la portabilità del numero 34xxxxxx78 a WINDTRE da altro operatore, MA NON IL CAMBIO DI INTESAZIONE! Inoltre, sempre nelle suddette circostanze di tempo e di luogo, il mio patrocinato, chiedeva esplicitamente ai Vs. addetti alla vendita, la qualità della copertura della rete WINDTRE, presso la propria residenza, quest'ultima conditio sine qua non per provvedere alla sottoscrizione del contratto; si precisa che i Vs. addetti comunicavano la piena copertura della rete windtre, con ottima qualità. Fatto sta, che diversamente da ogni aspettativa, il Sig. XXXXXXXXXXXX, non solo vedeva perdere la propria numerazione storica, la cui variazione di intestazione avveniva senza alcuna autorizzazione rilasciata dal mio patrocinato, il quale ad oggi non solo si trova impossibilitato a poter accedere ai servizi spid, nonché obbligato a causa dei Vs. addetti a dover cambiare il proprio numero di telefono (che utilizza in ambito lavorativo) sui propri biglietti da visita, nonché sulle piattaforme telematiche. Infine, il mio patrocinato mi fa presente che ad oggi l'utenza telefonica 34xxxxxx78, risulta essere disattivata, senza l'invio di alcun messaggio informativo, creando di conseguenza un gravissimo disagio». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) a fornire riscontro alla presente, II) provvedere al cambio di intestazione dell'utenza telefonica 34xxxxxx78 dalla sig.ra Xxxxxx Xxxxxx al Sig. XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, e di cui sin d'ora la Sig.ra Xxxxxx rilascia piena liberatoria; III) a riattivare entro il suddetto termine l'utenza telefonica 34xxxxxx78, IV) a trasmettere sempre entro il suddetto termine di 10 giorni, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig. XXXXXXX XXXXXXXXXXXX, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 650,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Si richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa. L'istante comunica che, in fase di sottoscrizione del contratto, aveva richiesto la MNP dell'utenza

n. 34xxxx78 (nello scenario Wind tre recipient) non a nome di Xxxxxx Emila ma a nome del Sig. XXXXXXXXXXXX . Tale contestazione non è supportata da alcuna documentazione né reclamo nel periodo oggetto di contestazione né contratto sottoscritto dal Sig. XXXXXXXXXXXX né successiva richiesta di subentro. Infatti, il delegato di parte istante, deposita, con la presente istanza, la copia contrattuale sottoscritta a nome della Sig.ra Xxxxxx Xxxxxx a conferma, pertanto, del buon operato di Wind Tre che ha espletato la portabilità come da contratto sottoscritto, si ribadisce, dalla Sig.ra Xxxxxx Xxxxxx. La ricostruzione effettuata in istanza dal delegato di controparte è opposta, pertanto, alla documentazione da lui stesso depositata che addirittura conferma il buon operato della scrivente!!! Si sottolinea, inoltre, che l'avvocato di parte istante solo in data 02/05/2023, e mai prima di allora, inoltrava reclamo tramite PEC contestando una presunta errata intestazione della SIM avvenuta con contratto datato 02/08/2022 (pertanto la prima contestazione è pervenuta dopo 9 MESI dalla corretta attivazione del contratto) richiedendo, inoltre, la riattivazione del numero cessato per morosità, OVVERO DOPO SEI MESI DALL'INVIO DA PARTE DELLA SCRIVENTE DEL PRIMO SOLLECITO DI PAGAMENTO (cessazione avvenuta legittimamente in data 29/03/2023 stante tutte le azioni effettuate dalla scrivente volte al recupero del credito, stante gli avvisi pre-sospensione inoltrati al cliente e stante il perdurante stato di morosità, anche per fatture successivamente emesse, di cui il cliente non effettuava il relativo pagamento). Si sottolinea che parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per richiedere la riattivazione dell'utenza che nelle more, tuttavia, ritornava nelle disponibilità del Donor!!!! 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 Formulario GU14". Nel caso di specie, la genericità della contestazione formulata dall'istante, con tardiva comunicazione, chiama la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendogli di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Si evidenzia che ex art. 6 Delibera 353/19 Cons. l'istanza è assolutamente generica. [...] È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. In ogni caso l'istanza deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata. L'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Si richiama, la recentissima definizione n.4 Corecom Veneto del 11/01/2023:" ...la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale."

E ancora in merito alla genericità si richiamano le decisioni: Determina Fascicolo n. GU14/557900/2022 Corecom Campania “In base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento obbligazioni [...] il creditore che agisce per l’adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto [...] non limitandosi alla mera dichiarazione della circostanza di aver patito un disservizio; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. [...] Nel caso in esame l’istante richiede un indennizzo per il malfunzionamento della propria linea mobile, limitandosi ad indicare periodi non circostanziati, manchevole delle problematiche riscontrate. In definitiva considerata l’evidente l’estrema genericità di quanto lamentato dall’istante che, unitamente alla mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio, non può dar luogo ad un indennizzo liquidabile. Si considerano inoltre fuori termine le controdeduzioni presentate dalla parte attorea. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero” Determina Fascicolo N. GU14/569901/2022 Corecom Emilia - Romagna: Occorre rilevare [...] come l’istante abbia formulato un’istanza priva di elementi precisi, nella quale non si è premurato di dettagliare il quantum delle somme che qui richiede a titolo di storno e rimborso, né di individuare le singole voci di costo controverse. Rispetto ai malfunzionamenti, non indica né la natura del disservizio, ad esempio se trattasi di malfunzionamento discontinuo o completa interruzione del servizio, né tantomeno dies a quo e dies ad quem del disservizio stesso [...] Si rilevano sia l’assenza di richieste di provvedimenti d’urgenza che di reclami a riguardo. Inoltre, inammissibile, come ben noto, è la successiva richiesta avanzata:” a trasmettere, a mezzo assegno circolare intestato all’utente Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX , da inviare presso il domicilio eletto”. Tale richiesta avanzata è inammissibile in quanto per procedere ad una modalità diversa è necessaria procura notarile o alle liti non essendovi una fase giudiziale. Inoltre, il Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX non è titolare del contratto Wind Tre pertanto alcun tipo di pagamento o indennizzo potrebbe essere intestato a lui. Altresì, inammissibile, come ben noto, è la successiva richiesta avanzata: “a trasmettere sempre entro il succitato termine di 10 giorni, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a mezzo di assegno circolare intestato all’utente Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX , da inviare presso il domicilio eletto, la somma di euro 650,00”. Pur volendo considerare la richiesta avanzata ed interpretarla quale indennizzo non si evince, per l’importo richiesto, alcun riferimento a nessuna fattispecie regolata dalla Delibera 347/18 Cons tale da quantificare la somma richiesta in € 650,00! Voglia l’adito Corecom considerare che l’indennizzo deve essere parametrato al “disagio concretamente subito” dall’utente e se così non fosse si arriverebbe alla situazione paradossale di indennizzare un cliente per un disservizio o problema che non gli ha causato nessun pregiudizio o disagio effettivo. Con DETERMINA Fascicolo n. GU14/541347/2022 il Corecom Campania, con riferimento ad una fattispecie analoga, statuiva: “[omissis] Per tali ragioni, quindi, non può trovare accoglimento neanche la doglianza relativa agli importi addebitati, precisando in ogni caso che tale richiesta appare comunque sproporzionata rispetto al concreto pregiudizio che l’utente asserisce di aver subito: a fronte del pagamento di euro 3,96 l’istante chiede infatti un indennizzo di €810,00”. Si eccepisce l’inammissibilità della richiesta di parte istante volta a ottenere un

risarcimento danni. L'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Al punto 5 che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". In tal senso la delibera n. 19/14/CIR che chiarisce: "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede". Si solleva l'inammissibilità in merito alla richiesta avanzata da parte istante come di seguito riportato: "a fornire riscontro". Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art.20, co.4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Si richiama la Delibera Corecom Puglia 61/2022: La domanda sub I), "fornire riscontro", è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art.20, co.4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). UGUALMENTE: • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 62/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 59/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 60/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 63/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 65/2022; • LA DELIBERA DI RIGETTO DEL CORECOM PUGLIA 64/2022; Si richiede l'inammissibilità della seguente richiesta: "a provvedere al cambio di intestazione dell'utenza telefonica 346/3267778 dalla sig.ra Xxxxxx Xxxxxx al Sig. Xxxxxxxx Trivisano, e di cui sin d'ora la Sig.ra Xxxxxx rilascia piena liberatoria". Mai alcuna richiesta di subentro, corredata di apposita documentazione/modulistica con rispettiva copia dei documenti di riconoscimento è pervenuta alla scrivente. Inoltre, in merito alla gestione del subentro, in quanto richiesta relativa ad un facere, la stessa non è prevista nel Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori. Inoltre, il mancato subentro non rientra in alcuna delle ipotesi per le quali l'Allegato A della delibera 347/18/CONS prevede un indennizzo. Si richiama la delibera di rigetto Corecom Lombardia GU14/552102/2022. [...] Il convenuto gestore richiede, pertanto, all'adito Co.Re.Com. il totale rigetto delle richieste avanzate in quanto genericamente formulate e non adeguatamente motivate e provate. Ricostruzione vicenda contrattuale In data 04/08/2022 veniva attivato sui sistemi Wind Tre, il contratto n. 1567267863498 sottoscritto da Xxxxxx Xxxxxx per la portabilità del numero

34xxxxxx78 su sim provvisoria 32xxxxxx65 con offerta EASY PAY al Costo mensile di 12.99 euro con costo di attivazione in 24 rate e mantenimento della rateizzazione delle rate residue in caso di recesso anticipato. Addebito diretto dei conti telefonici sul conto corrente sempre intestato alla Sig.ra Xxxxxx Xxxxxx (allegato contratto, condizioni di contratto, sintesi contrattuale). Come da contratto sottoscritto, di seguito riportato, “le offerte Easy Pay sono attivabili su SIM prepagate con modalità di pagamento Carta di Credito (anche carte conto) o Rid; l’offerta non è sottoscrivibile con il bollettino postale; Il Cliente, all’atto del perfezionamento del Contratto, si impegna a corrispondere correttamente gli importi dovuti e non variare le modalità di pagamento scelte verso tipologie differenti rispetto a quelle sopra indicate e fornite in fase di attivazione dell’offerta.” [...] Si riporta uno stralcio del contratto, depositato, al fine di una immediata visualizzazione dei dati dell’intestatario ovvero la Sig.ra Xxxxxx Xxxxxx: [...] Di seguito i dati della Sig.ra Xxxxxx Xxxxxx per la richiesta del servizio Passa a Wind [...] Di seguito i dati della Sig.ra Xxxxxx Xxxxxx per la richiesta del servizio Passa a Wind: [...] La Sig.ra Xxxxxx, pertanto, si impegnava a corrispondere, tramite il finanziamento, 30 rate mensili da 30.99 € per 24 mesi e una rata finale relativamente all’acquisto del terminale. Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto WIND TRE per l’attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e “CGC Tel Incluso Wind Finanziato COMPASS”. Si evidenzia, l’estraneità di Wind Tre rispetto al rapporto pendente tra l’utente e Compass e si richiamano i seguenti articoli delle allegate condizioni di contratto allegate: Art.1 “...il Contratto di Finanziamento costituisce un autonomo rapporto tra il Cliente e la società finanziaria, rispetto al quale WIND TRE risulta estranea...” ART.6 Terminali: “In caso di sottoscrizione dell’Offerta Telefono Incluso con Finanziamento, il Terminale prescelto dal Cliente tra quelli resi disponibili a listino da WINDTRE, viene venduto dal rivenditore WINDTRE al Cliente che ne diventa immediatamente proprietario. Il Cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che l’importo relativo al prezzo del Terminale oggetto del Contratto di Finanziamento sarà erogato dalla società finanziaria direttamente al rivenditore WINDTRE.” Le prime disposizioni di pagamento relativi alla SIM venivano correttamente pagate sul metodo di pagamento richiesto, anche ad accettazione di quanto richiesto e sottoscritto: [...] Il flusso verso la banca risultava REVOCATO come da schermata di seguito riportata in data 01/11/2022, non dalla scrivente convenuta, passando in modalità automatica bollettino postale come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta: [...] La variazione di pagamento non era una clausola contemplata nelle condizioni di contratto, in quanto, si ribadisce, “le offerte Easy Pay prevedono l’addebito del relativo costo mensile su carta di credito o SDD. Il Cliente, all’atto del perfezionamento del Contratto, si impegna a corrispondere correttamente gli importi dovuti e non variare le modalità di pagamento scelte verso tipologie differenti rispetto a quelle sopra indicate e fornite in fase di attivazione dell’offerta” Al fine di far ripristinare il metodo di pagamento automatico, così come previsto da contratto sottoscritto, veniva inoltrato un sollecito tramite SMS al in data 08/11/2022:” Gentile Cliente, la modalità di pagamento non è attiva. Comunica una modalità valida come da contratto sottoscritto” [...] In data 15/11/2022 veniva

effettuato contattato telefonico dal gruppo preposto al 3463267778 per richiedere al cliente una modalità di pagamento diretta come da contratto. Parte istante comunicava che non era intenzionato a ripristinare il metodo di pagamento automatico. [...] In data 10/01/2023 veniva inoltrato un nuovo sollecito tramite SMS “Gentile Cliente, non risultano pervenuti i pagamenti dell'offerta della tua linea” In data 17/01/2023, 25/01/2023 e 30/01/2023 parte istante veniva sollecitato nuovamente tramite APP Wind Tre e IVR con l’invio di una notifica con la quale si procedeva con un sollecito di pagamento con il quale si avvisava parte istante della necessita di dover effettuare il pagamento dei conti scaduti. In data 07/02/2023, stante il mancato pagamento delle disposizioni di pagamento 9181176023132, 9181218861251 e 9181268724260, per un totale di € 25.68, veniva inoltrata comunicazione di preavviso sospensione e cessazione del servizio (allegate fatture e allegata comunicazione testo e ricevuta). Nel testo della comunicazione su evidenziata veniva correttamente anche comunicato che: “Qualora il pagamento non dovesse pervenire entro il termine sopra indicato saremo costretti ad avviare ulteriori azioni a tutela del nostro credito, ivi incluso adire le vie legali con eventuale aggravio di spese a Suo carico. In tale eventualità, con la presente, la scrivente Società dichiara, ora per allora, di volersi avvalere della facoltà di procedere alla cessazione del Servizio, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati ivi incluso adire le vie legali con eventuale aggravio di spese a Suo carico [...] In data 06/03/2023 l’ufficio preposto, perdurando frattanto lo stato di morosità, tenendo conto anche di nuovi conti telefonici emessi e non saldati dall’utente, contattava con successo il cliente che comunicava che non avrebbe effettuato i pagamenti: [...] Nonostante la comunicazione di preavviso di sospensione e cessazione del servizio e i ripetuti solleciti, stante il perdurante stato di morosità, anche per fatture successivamente emesse, di cui il cliente non effettuava il relativo pagamento, e non ripristinava il metodo di pagamento automatico, dopo aver posto in essere tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto con continuative richieste di sollecito la SIM veniva sospesa e poi disattivata in data 29/03/2023 per morosità.[...] In data 02/05/2023, e mai prima di allora, OVVERO DOPO SEI MESI DALL’INVIO DA PARTE DELLA SCRIVENTE DEL PRIMO SOLLECITO DI PAGAMENTO E DOPO Più DI UN MESE DALLA DISATTIVAZIONE PER MOROSITA’ DELLA SIM, perveniva una PEC da parte del rappresentante di parte istante con la quale richiedeva, la riattivazione della Sim cessata per morosità, il subentro della SIM a nome del Sig. XXXXXXXXX XXXXXXXX senza allgare alcuna documentazione/moduli di richiesta di subentro né i documenti del cedente e del subentrante con le relative firme ad accettazione della richiesta. Alla ricezione della PEC, in seguito ai dovuti controlli, il gruppo preposto verificava che non vi erano anomalie e che la SIM era stata sospesa e poi disattivata legittimamente in seguito all’invio dei solleciti e della comunicazione di preavviso sospensione e cessazione del servizio. Si provava a contattare il cliente per informarlo dell’impossibilità di procedere con la riattivazione della SIM (che nelle more, tuttavia, ritornava nelle disponibilità del Donor) ma lo stesso risultava irreperibile pertanto, veniva inoltrata comunicazione di reclamo non accolto (allegato riscontro al reclamo e consegna al reclamo) [...] In data 14/09/2023 si chiudeva con esito negativo il procedimento UG/618887/2023 del 05/07/2023. Il cliente al momento ha una situazione amministrativa irregolare il cui insoluto è pari ad €

57,12 mai contestato né contraddetto. Inoltre, in considerazione della attivazione richiesta dal cliente con costo di attivazione del servizio rateizzato in 24 rate di € 1.80 verranno emesse ulteriori conti telefonici fino alla scadenza di tale vincolo contrattuale (allegata sintesi contrattuale) [...] In merito Con riferimento all'istanza pervenuta, la convenuta ha adempiuto a tutti gli obblighi posti a carico dell'OLO Recipient in caso di portabilità delle utenze mobili. In data 04/08/2022 veniva attivato regolarmente sui sistemi Wind Tre, su richiesta dell'istante Xxxxxx Xxxxxx, il contratto n. 1567267863498 così come da contratto visionato e sottoscritto dalla cliente. Dal contratto si evince che i dati dell'intestatario, i dati della richiesta di MNP di passa a Wind, i dati per l'addebito permanente e i dati per la finanziaria inerente al telefono incluso fanno tutti riferimento alla Sig.ra Xxxxxx Xxxxxx. Si ribadisce che, lo stesso delegato di parte istante, allega la copia contrattuale sottoscritta dalla Sig.ra Xxxxxx Xxxxxx a conferma, pertanto, del buon operato di Wind Tre che ha espletato la portabilità come di consueto. Nello specifico, la normativa regolamentare di riferimento, per il caso di specie, è l'Accordo Quadro attuativo della Delibera 86/21/CIR che modifica ed integra la delibera 147/11/CIR. Accordo che definisce gli obblighi, le procedure tecnico amministrative, le modalità e i tempi per la realizzazione della prestazione di MNP reciprocamente fornita dagli operatori. La legislazione in materia di MNP prevede che l'operatore Recipient (nel caso di specie, Wind Tre) trasmetta all'operatore Donating gli ordini di lavorazione recanti i dati necessari e sufficienti per una corretta procedura di portabilità. In base alla predetta regolamentazione Wind Tre, in qualità di OLO Recipient, effettuava la richiesta di portabilità con flusso antecedente, alle modifiche tecniche introdotte dalla delibera 86/21/CIR, e provvedeva all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero disciplinati dagli art. 6, 7 e 8 della delibera 147/11/CIR. La procedura di portabilità è stata quindi gestita nel pieno rispetto delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. In ragione della suesposta ricostruzione, inoltre, non si evincono responsabilità della convenuta per la sospensione della SIM e successiva disattivazione. Si respingono, di conseguenza, le richieste formalizzate in istanza perché la sospensione non è stata arbitraria, ma ascrivibile al mancato pagamento dei conti telefonici. Per quanto sottoscritto dal cliente (allegato contratto), e più in generale i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, imponevano al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. Si richiamano le seguenti condizioni di contratto visionate e sottoscritte da parte istante (allegato contratto e condizioni di contratto): Si richiama ART. 5.4 TERMINE E MODALITÀ DI PAGAMENTO: "Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi disposto. Il pagamento dovrà avvenire mediante addebito diretto in conto corrente bancario, anche aperto in paese appartenente all'Unione Europea, a mezzo carta di credito, emessa in Italia o Paesi UE, tramite versamento su conto corrente postale da effettuarsi presso gli uffici di Poste Italiane o presso gli eventuali Istituti di Pagamento indicati sul sito www.windtre.it, ovvero con le altre modalità specificamente indicate da WINDTRE. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a WINDTRE l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.5. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni

anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 5.5." Si richiama ART. 5.5 MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE delle condizioni di contratto (allegate condizioni) secondo cui: "nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, WINDTRE avrà la facoltà di sospendere il Servizio, previo apposito avviso di almeno 40 (quaranta) giorni da comunicarsi tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o modalità equipollente. WINDTRE provvederà a riattivare il Servizio entro le 24 (ventiquattro) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 20 (venti) giorni dalla data di sospensione del Servizio, WINDTRE potrà risolvere unilateralmente il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod.civ., fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente." Nel caso di specie l'inerzia ravvisabile nel mancato pagamento delle fatture e dopo, nel perpetrare lo stesso sterile atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione e successiva disattivazione del servizio anche a fronte dell'avviso ricevuto relativamente alla risoluzione del contratto, integra certamente gli estremi di un inadempimento contrattuale. Si richiama la delibera n. 48/2023 Corecom Abuzzo: "preme rilevare come il Gestore non può rispondere per inerzia di parte istante. In assenza di una regolarizzazione della posizione amministrativa più volte richiesta a parte istante, ci troveremmo nella paradossale situazione per la quale l'utente avrebbe maggiore interesse a non effettuare la modifica richiesta per percepire maggiori indennizzi anche nell'eventuale perdita della numerazione [...] 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 [...] Da quanto fin d'ora rappresentato e provato, risulta quindi evidente il venir meno dell'interesse della parte istante nei confronti di Wind Tre. Nel caso di specie, l'inerzia ravvisabile nel mancato pagamento delle fatture e dopo, nel perpetrare lo stesso sterile atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione e alla cessazione del servizio anche a fronte degli avvisi ricevuti, integra certamente gli estremi di un inadempimento contrattuale. Appare, a questo punto, innanzitutto doveroso porre all'attenzione del giudicante circa le pretese attoree che risultano del tutto infondate, e per niente circostanziate e sull'evidenza dell'inerzia e del disinteresse della parte istante" Si sottolinea, inoltre, che l'avvocato di parte istante solo in data 02/05/2023, e mai prima di allora, inoltrava reclamo tramite PEC contestando una presunta errata intestazione della SIM avvenuta con contratto datato 02/08/2022, inoltre, si ribadisce che parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per richiedere la riattivazione dell'utenza che nelle more ritornava nelle disponibilità del Donor!!!! In riferimento al pagamento delle fatture preme evidenziare che dalle condizioni contrattuali Wind Tre resta a disposizione del cliente per permettere il pagamento delle fatture con ogni modalità idonea! In ogni caso, la Scrivente resta estranea al mancato pagamento della disposizione contabile da parte della banca che ha rifiutato tale pagamento per revoca. Resta di logica una verifica che l'istante avrebbe dovuto fare con la sua Banca ed in ogni caso adoperarsi per il pagamento dell'importo scaduto. Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori

Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Infatti, anche alla luce della 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”, l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare 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. Va da sé, infatti, che viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell’azione (giudiziaria o amministrativa): l’interesse, rispetto anche a quanto precisato l’Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): “se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore”; La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno 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. A sostegno di quanto finora evidenziato, la Delibera AGCOM n. 11/22/CONS: “[...] non può trovare accoglimento la richiesta dell’istante [...]. in quanto, tenuto conto della condotta tenuta dall’istante, non si ritiene che la sospensione e la cessazione dell’utenza in questione, con conseguente perdita del numero, siano stati causati arbitrariamente dall’operatore che deteneva la numerazione. In particolare, la Sig.ra XXXXX ha sospeso d’emblée il pagamento delle fatture emesse da Wind Tre S.p.A [...]. Wind Tre S.p.A., d’altro canto, ha adempiuto correttamente agli oneri informativi di competenza, preavvisando opportunamente l’utente dell’imminente sospensione prima e della cessazione poi. La Sig.ra XXXXX, tuttavia, ha deliberatamente ignorato le comunicazioni di Wind Tre S.p.A., [...] concorrendo così alla causazione della perdita del numero di cui si duole. In relazione a tanto, constatata la correttezza della condotta posta in essere da Wind Tre S.p.A., in ossequio al criterio civilistico di cui all’articolo 1227 del codice civile, non si ritiene di riconoscere l’indennizzo richiesto dall’istante a titolo dell’articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi”. Agcom Delibera n. 86/12/CIR: “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". Occorre anche evidenziare, come una tardiva contestazione, vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria. (Vedi recente Delibera Agcom DELIBERA N. 96/18/CIR). Infatti, come indicato nella Carta Servizi Wind (punto 2.3: "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione." Alla luce di quanto ricostruito in fatto ed in diritto, la richiesta di indennizzo per disservizio è del tutto inammissibile stante anche quanto statuito dall'art. 14 Esclusione degli indennizzi al punto 4 "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Si respinge, inoltre la contestazione del mancato cambio di intestazione in quanto mai è pervenuta richiesta alcuna in merito. Mai alcuna richiesta di subentro, corredata di apposita documentazione/modulistica con rispettiva copia dei documenti di riconoscimento è pervenuta alla scrivente. Non è accoglibile la richiesta di riattivazione della sim (che nelle more, ritornava nelle disponibilità del Donor stante la disattivazione del 29/03/2023). Si respinge la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto, come sopra evidenziato, lo stesso è stato riscontrato nei modi e tempi previsti dalle condizioni di contratto e carta servizi. Il cliente al momento ha una situazione amministrativa irregolare il cui insoluto è pari ad € 57,12 mai contestato né contraddetto. Inoltre, in considerazione della attivazione richiesta dal cliente con costo di attivazione del servizio rateizzato in 24 rate di € 1.80 verranno emesse ulteriori conti telefonici fino alla scadenza di tale vincolo contrattuale (allegata sintesi contrattuale). Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta». L'operatore conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Preliminarmente, occorre rilevare l'inammissibilità delle richieste effettuate in nome e per conto di persona non parte del presente procedimento, vale a dire le richieste sub II) e sub IV). Parimenti inammissibile, come da costante orientamento di questo Corecom richiamato dalla parte convenuta, è la domanda sub I), non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art.20, co.4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La domanda sub III), "a riattivare entro il succitato termine l'utenza telefonica 34xxxxxx78", non può

infine trovare accoglimento, atteso che la cessazione del servizio, come documentato in atti, è intervenuta a seguito di ripetuti mancati pagamenti e previo preavviso, dunque in conformità a quanto previsto dall'art. 5 dell'All. B alla del. n. 194/23/CONS.

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, 28 gennaio 2025

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