

DELIBERA N.40/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/712197/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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 29/10/2024 acquisita con protocollo n. 0284455 del 29/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta: «Il mio assistito mi riferisce di aver provveduto in data 29.8.2023 ad effettuare a mezzo pec richiesta di disattivazione dell'utenza mobile in epigrafe indicata, fatto sta che ad oggi, non solo, non risulta essere stata disattivata l'utenza, ma non risulta essere stato formulato alcun riscontro alla succitata richiesta di disattivazione. Tanto premesso, con la presente, si invita codesta società a provvedere con la massima urgenza e comunque entro e non oltre 5 giorni dalla ricezione della presente, alla disattivazione dell'utenza 32xxxxxxx60, nonché a provvedere a fornire riscontro alla presente e al riaccredito in favore del sig. xxxxxxxx xxxxxx, anche per tramite di assegno circolare di tutte le somme indebitamente incamerate e riferibile all'utenza telefonica mobile 32xxxxxxx60, in caso contrario, mi troverò costretto a tutelare le competenti autorità con aggravio di spese in vs. esclusivo danno». In ragione di quanto sopra esposto, chiede: «indennizzo non inferiore ad euro 450».

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In via preliminare si eccepisce che la richiesta di un indennizzo avanzata tramite il presente procedimento - formulata nel modo seguente "non inferiore a euro 450" - non risulta in alcun modo motivata e provata. Notoriamente è onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza pena l'inammissibilità della stessa non solo per mancanza degli elementi essenziali ma soprattutto, lo si ribadisce, per la lesione del diritto di difesa non potendo l'operatore, chiamato in causa, poter focalizzare tale difesa su un evento definito. Si voglia qui richiamare il diffuso orientamento secondo cui la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente, secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema si veda la recente Delibera 178/2024 del Corecom Puglia: La richiesta [...] di per sé generica e non adeguatamente provata [...] non può trovare accoglimento, in quanto l'operatore ha prodotto in atti copia del contratto sottoscritto dall'istante, dal quale si evince la regolarità dell'attivazione dell'utenza in contestazione" - Ad abundantiam si evidenzia che le PEC allegate dall'utente in atti risultano prive della necessaria notifica atta a comprovarne

l'accettazione / consegna. Si richiami a tal proposito la Delibera 10/23 del Corecom Emilia-Romagna: "Agli atti risulta esclusivamente [...] copia di pec di reclamo [...] accompagnata da ricevuta di inoltro, ma non anche da ricevuta di avvenuta consegna nella casella di destinazione". In merito. Ricostruzione della vicenda contrattuale. In data 04/11/2019, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto, veniva attivata l'utenza mobile 32xxxxxx60 con Promo Fibra 100 GIGA – Wind Fibra in offerta convergente con la linea fissa 08xxxxxx23 attivata il precedente 28/10/2019 (Allegati 1, 2, 3): [...] La suddetta offerta prevedeva una SIM dati da 100 giga a costo zero in convergenza con la linea fissa; in caso di cessazione di quest'ultima, tale SIM sarebbe rimasta attiva (salvo disdetta dell'utente) con il piano tariffario 50 giga al costo di 30 euro al mese. In data 07/03/2023, dietro richiesta dell'utente, veniva disattivata l'utenza fissa; come previsto dall'offerta sottoscritta, non essendo pervenuta la disdetta dell'utenza mobile, la SIM rimaneva attiva al costo di 30 euro al mese con la disponibilità di 50 giga. In data 29/08/2023 anche la SIM dati 32xxxxxx60 veniva disattivata a seguito di PEC di disdetta da parte dell'utente, in pari data la convenuta inviava riscontro scritto tramite PEC per confermare l'avvenuta disattivazione (Allegati 4,5). In ottica di customer orientation si provvedeva altresì a predisporre lo storno/rimborso dei costi riferiti alla SIM a far data dal 07/03/2023 sino al 29/08/2023, data di cessazione dell'utenza mobile. Veniva pertanto predisposta l'emissione di una nota di credito di euro 144.19 per il periodo dal 07/03/2023 al 31/07/2023, importo che sarebbe stato poi rimborsato in seguito tramite bonifico. In definitiva venivano emesse le seguenti note di credito: su fattura n. F2322698273 euro 33, fattura F2319695770 euro 33,00, fattura n. F2316770175 euro 33,00, fattura n. F2313216481 euro 33,00, fattura n. F2310754776 euro 54,19 (Allegati NDC). Successivamente si procedeva altresì allo storno dei costi dal 01/08/2023 al 29/08/2023, data di cessazione, tramite un accredito diretto sul conto telefonico che avrebbe poi generato una fattura di importo negativo - euro -27.85 - rimborsata quindi con un assegno (Allegato 6). Solo in data 13/02/2024 e mai prima di allora perveniva PEC in cui l'istante reclamava la mancata disattivazione dell'utenza, stante la gestione sopradescritta la convenuta non rilevava irregolarità e inviava riscontro al reclamo (Allegato 7). In data 03/10/2024 l'istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione afferente all'UG/706730/2024 che si concludeva il 28/10/2024 con un mancato accordo tra le parti. Ferme le eccezioni in rito, si osserva che, secondo quanto previsto dalla Delibera 347/18 e successive modifiche, quanto lamentato non rientra, neanche per via analogica, tra le casistiche contemplate dalla Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Si richiami a tal proposito recentissima Delibera rigetto n. 102/2024 del Corecom Puglia [...] Entrando nel merito della res controversa, alla luce delle suesposte argomentazioni, non si comprende la motivazione alla base della doglianza dell'utente posto che Wind Tre ha correttamente fatturato i costi relativi all'offerta sottoscritta per l'utenza mobile sino alla disattivazione della stessa. Si precisa inoltre che la convenuta ha regolarmente effettuato la cessazione dell'utenza mobile all'atto della ricezione della relativa disdetta. alcuna responsabilità potrà essere imputata al convenuto gestore posto che prima del 29/08/2023 alcuna richiesta di disdetta risulta mai pervenuta alla scrivente. Con recente definizione sul tema, nella Delibera 04/24 il Corecom Piemonte statuisce: "[...] si osserva

che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra". Pare opportuno 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". Si veda anche la sentenza del TAR Lazio Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556 che sancisce che "Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire" (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Per ciò che concerne la fatturazione, in ottica di customer orientation, la convenuta ha già provveduto a stornare/rimborsare i costi a far data dal 07/03/2023 sino al 29/08/2023, data di cessazione dell'utenza mobile. Si richiami Delibera 96/23 del Corecom Toscana: "Si osserva la cessata materia del contendere [...]. L'operatore, sul punto, ha "segnala[to] di aver già provveduto allo storno delle competenze fatturate [...] tramite emissione di nota di credito [...] nella quale viene interamente stornato l'importo [...], come da allegato". Corre l'obbligo di precisare che l'eventuale fatturazione indebita, se di indebita fatturazione si voglia parlare, trova il suo soddisfacimento solo attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. Si veda a tal proposito la recente Delibera n. 4/2023 in cui il Corecom Abruzzo indica: "[...] Per tale ragione, secondo l'Autorità: "a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti" (delibera Agcom n. 84/14/CIR). Si ricorda che ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS : "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e condannare l'operatore ad effettuare 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". Ad abundantiam voglia l'adito Corecom considerare assolutamente tardivo il reclamo del 13/02/2024 pervenuto in un periodo in cui la cessazione dell'utenza mobile era già avvenuta, si ricorda la data di disattivazione: agosto 2023. La stessa istanza di conciliazione risulta pervenuta addirittura il successivo mese di ottobre. Si richiami a tal proprio proposito la Delibera 22/23 del Corecom Piemonte: "[...] essendo la nota del 19 marzo 2019 reclamo tardivo e peraltro riscontrato dall'operatore, [...] la richiesta dell'istante, di liquidazione di indennizzi, non può ritenersi accoglibile." Ad ogni modo il reclamo di cui si discute è stato regolarmente riscontrato dalla convenuta tramite la PEC già allegata in atti. Alla luce delle suesposte argomentazioni, la richiesta di indennizzo di 450 euro avanzata tramite il presente formulario GU14 connota indubbiamente la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Nell'evidenziare la enorme sproporzione tra gli importi contestati e la richiesta di indennizzo di euro 450, si voglia qui richiamare la Determina Fascicolo n. GU14/541 ***/2022 del Corecom Campania: "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. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero". Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta». Conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, la richiesta di indennizzo formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'art. 14, co. 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, prevede: «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». Nel caso di specie, il primo e unico reclamo in atti risulta esperito il 13/02/2024, dunque tardivamente, ai sensi della menzionata disposizione, rispetto alla problematica segnalata. Presosi atto della dichiarazione di avvenuta disdetta depositata in atti dal gestore, considerata la sussistenza di una causa di esclusione dal riconoscimento di indennizzi, l'unica richiesta oggetto della presente controversia non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. La richiesta 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, 27 febbraio 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