

DELIBERA N. 4/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/631999/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il 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 18/09/2023 acquisita con protocollo n. 0235150 del 18/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Gianna Giannuzzi;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 business per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: "Per esclusivo errore o imperizia della Wind, la cliente ha perso il numero fisso 0883XXXX80 utilizzato per agenzia assicurativa. Il 24 maggio 2023 riceve un sms con cui si annuncia la disattivazione della numerazione. Successivamente, il 21 giugno 2023 riceve un nuovo sms di conferma della disattivazione (MAI RICHIESTA). Di conseguenza, la cliente chiama il servizio clienti per scongiurare la cessazione della linea (codice segnalazione 1543553555) anche a mezzo PEC." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la seguente richiesta: I) Indennizzo per perdita della numerazione pari ad € 2.800,00 come da delibera 347/18/CONS all. A.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In data 10/04/2017 veniva attivata sui sistemi Wind Tre la linea 0883XXXX80 con piano tariffario Absolute Fibra 100 VULA Affari. In data 24/05/2023 a seguito di indicizzazione di raccomandata di disdetta inviata da altro Cliente, che chiedeva la dismissione di una numerazione simile (0883XXXX00) a quella oggetto di doglianza, risaliva automatismo per prenotazione disdetta della numerazione 0883897680. Veniva quindi, inviato sms al 338XXXX54 di notifica ricezione disdetta, con preavviso dei tempi previsti (30gg) per l'effettiva disattivazione della numerazione fissa. Circostanza quest'ultima confermata anche dall'istante, come da richiesta inserita in Concilia Web e come documentato in atti. Nei giorni antecedenti alla disdetta, ossia dal 24/05/2023 al 21/06/2023, alcuna interazione o comunicazione scritta perveniva da parte della Cliente al nostro customer care, per richiedere chiarimenti in merito all'SMS ricevuto. Attività che avrebbero avuto l'effetto di interrompere il processo errato di disdetta, evitando altresì la cessazione della numerazione. In assenza di qualsivoglia comunicazione da parte istante, la linea veniva poi cessata il 21/06/2023 con causale disdetta volontaria e veniva inviato SMS di conferma disattivazione. In data 21/06/2023, a seguito di contatto telefonico della Cliente, veniva aperta segnalazione amministrativa n° 1543223555. In pari data la Cliente inviava anche una PEC. In seguito, l'istante veniva ricontattata il 27/06/2023 sul 338XXXX554 per informarla sulla modalità di recupero della numerazione. Si evidenzia che, detta comunicazione era presente anche sulla fattura n° F2313483130 emessa nel maggio 2023. (Allegato 2 - F2313483130). Alla Cliente, informata sulla modalità di recupero della numerazione, veniva anche offerta, in

alternativa, la possibilità di attivazione di una LNA in esenzione costi. La proposta non veniva accettata e si procedeva con emissione di un accredito, preventivo, per lo storno del contributo di disattivazione, in quanto la cessazione non era imputabile alla Cliente. Veniva quindi, inviata comunicazione scritta tramite mail, all'indirizzo *****. In data 05/07/2023 veniva depositato dalla cliente procedimento UG/618895/2023 che si concluderà con il mancato accordo del 14/09/2023. Si rappresenta che nella fattura F2325380617 sono stati stornati i costi di cessazione, come già segnalato in precedenza, tramite OC&C preventivo. In realtà il costo di cessazione addebitato in fattura è risultato poi essere pari ad € 22,00, così come previsto da Delibera 487/18/CONS, mentre lo storno riconosciuto era pari € 35,00 (Allegato 3 – F2325380617). Ragion per cui è stata emessa una fattura negativa il cui ammontare è stato restituito tramite accredito su IBAN. In punto di diritto, preme in primis sottolineare come non sia stato il solo comportamento della scrivente convenuta, ma anche l'inerzia dell'istante ad aver determinato quanto nel presente procedimento viene invece ascritto a carico di WindTre. L'utenza oggetto di doglianza, come da ricostruzione effettuata, è stata cessata sui nostri sistemi a seguito di un'errata imputazione da parte della Convenuta. Tuttavia, si evidenzia che, l'istante era stata informata già in data 24/05/2023, della prossima lavorazione, conclusasi poi solo in data 21/06/2023. L'istante, pur confermando la ricezione della comunicazione del 24/05/2023, ha ignorato la stessa e non si è resa parte attiva per evitare l'errata lavorazione della disdetta. Solo a disdetta ormai avvenuta, si premurava di contattare il nostro servizio clienti che, fin da subito, la informava sull'impossibilità di riattivazione della linea e sulla possibilità del mantenimento del numero cessato con il trasferimento ad altro operatore. In ottemperanza al D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021, recepito dalla delibera 103/21/CIR attuata dalla delibera 8/22/CIR, è fatta salva la possibilità del mantenimento del numero cessato secondo quanto previsto dall'art 4 comma 1:” Gli operatori garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato (...).” Tale possibilità è riportata anche sul sito istituzionale Windtre nella sezione <https://www.windtre.it/windtre-informa/>: “al fine del recupero del numero cessato in tutti i casi di risoluzione del contratto stipulato con Wind Tre, Il Cliente ha il diritto ex articolo 98-octies decies, comma 3, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021) di trasferire la numerazione o le numerazioni cessate a seguito della risoluzione contrattuale verso un altro operatore entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data della risoluzione del suddetto contratto, a meno di rinuncia a tale diritto”. Bisogna quindi, far rilevare che la Cliente è stata altresì informata tramite contatto telefonico, piuttosto che tramite avviso in fattura di questa possibilità, ma vi ha nei fatti rinunciato. Premesso quanto sopra si richiama la 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 cui 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. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo 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. Per mera completezza difensiva, inoltre, la convenuta evidenzia che la sig.ra XXXXXXXXXXX non ha presentato alcun procedimento d'urgenza GU5 per la disattivazione dell'utenza. Sul punto è bene richiamare la Delibera N. 8/2021 dove il Corecom Emilia-Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5 “[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificano 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. 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 [...]”. Da quanto fin d'ora rappresentato e provato, risulta quindi evidente il venir meno dell'interesse della parte istante nei confronti di WindTre e del recupero della numerazione in generale. Nel caso di specie, l'inerzia ravvisabile nel mancato interessamento dell'istante, a fronte degli avvisi ricevuti, arrivando alla cessazione del servizio, integra certamente gli estremi di un concorso colposo. Ancor più che, una volta resa edotta dell'impossibilità da parte nostra di riattivare la linea e della modalità di recuperarla attraverso la migrazione ad altro OLO, non si è resa parte attiva. Il Gestore dà atto tuttavia che, a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, nelle more del presente procedimento, ha predisposto l'indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi per i casi di perdita della numerazione, nel caso di specie € 210,00. In ottica di caring, ha inoltre predisposto un ulteriore importo di € 100,00 (Allegato 5 – CDS). Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. La scrivente ha già provveduto a

corrispondere gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, per cui si richiama il disposto dell'art. 2 comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai fini dell'esclusione di ulteriori indennizzi." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Dalla ricostruzione dei fatti effettuata da entrambe le parti emerge la sussistenza di un errore da parte dell'operatore nel gestire una richiesta di disattivazione di una numerazione simile a quella di cui era titolare l'istante. Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che l'istante, in data 24 maggio 2023, ha ricevuto dall'operatore convenuto il seguente sms: "Gentile cliente, la informiamo che la richiesta di cessazione della linea fissa è stata correttamente ricevuta e presa in carico, e verrà soddisfatta decorso il termine di 30 giorni dal suo ricevimento, salvo il verificarsi di eventuali problemi tecnici. L'avvenuta cessazione sarà confermata da ulteriore messaggio" [...]. Al riguardo, si osserva che l'utente non ha preso alcuna iniziativa volta a negare la sussistenza di una propria richiesta di disattivazione e a bloccare immediatamente la gestione, circostanza che avrebbe consentito all'operatore di rendersi subito conto dell'errore in cui era incorso. L'istante, invero, per propria ammissione, ha atteso passivamente l'effettiva disattivazione della numerazione, comunicata con ulteriore sms in data 21 giugno 2023, per rappresentare all'operatore, tramite il call-center e con comunicazione a mezzo PEC, il disservizio e la necessità di conservare la numerazione in quanto collegata all'attività lavorativa. L'operatore, di contro, venuto a conoscenza dell'errore, dopo pochi giorni dalla disattivazione, ossia in data 27.06.2023, ha contattato la cliente al n. 338XXXXX54 per informarla sulla modalità di recupero della numerazione; detta comunicazione, come evidenziato dalla documentazione depositata in atti dall'operatore, risulta altresì presente anche sulla fattura n° F2313483130 emessa nel mese di maggio 2023. Si rileva poi che la parte convenuta ha offerto, in alternativa, la possibilità di attivazione di una LNA in esenzione costi; detta proposta non è stata tuttavia accettata dall'utente e l'operatore ha, poi in ogni caso, proceduto allo storno nella fattura n. F235380671 del 12/09/2023 del contributo di cessazione del servizio. Si rileva, altresì, che il gestore ha prodotto una nota di credito del 03.10.2023, da cui risulta il riconoscimento di "indennizzi contrattuali", in favore della cliente, per l'importo complessivo di € 210,00, parametrato sulla base della carta Servizi Wind (che prevede l'indennizzo di € 30,00 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di € 300,00). Ciò posto, si osserva che, nel caso di specie, la condotta dell'utente ha concorso a determinare la causazione del disservizio (perdita della numerazione), di talché trova applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3 delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso

del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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" (cfr. Delibere Agcom n. 123/17/CIR, 9/22/CONS, 32/22/CIR, 20/23/CIR). Peraltro, in caso di concreto interesse al recupero della numerazione, l'utente avrebbe potuto seguire la procedura indicata dall'operatore, circostanza non verificatasi sulla base delle evidenze documentali.

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