

**DELIBERA N. 5/2025**

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/633059/2023)**

**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 22/09/2023 acquisita con protocollo n. 0240381 del 22/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

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'utente, titolare di contratto privato, per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "Nel mese di ottobre mi sono trovata improvvisamente senza linea telefonica, nella totale impossibilità ad effettuare e ricevere telefonate, inoltre anche la connessione internet risultava interrotta su tutte le numerazioni fisse (0832\*\*\*\*\*5) e mobili (329\*\*\*\*\*41). Contattato il servizio clienti, mi veniva comunicato che quanto accaduto era dovuto al mancato pagamento di alcune fatture. Preciso che mi sono subito resa disponibile a regolarizzare la situazione debitoria, previo invio delle fatture in questione, non avendole mai ricevute. A nulla servivano le numerose chiamate al servizio clienti per sollecitare l'invio delle fatture contestate. Successivamente, dopo numerose telefonate intercorse con il settore amministrativo - al fine di ottenere informazioni circa le modalità per una celere riattivazione delle utenze - mi veniva riferito che, previo pagamento dell'insoluto, tutte le utenze sarebbero state in breve tempo riattivate. Incredibilmente, dopo aver saldato tutte le fatture insolute, mi viene comunicato che non è possibile riattivare le suddette utenze, in quanto le stesse sono state disattivate e le numerazioni perse. Faccio presente che mai, in nessun modo mi è stata preannunciata la cessazione della linea telefonica e la conseguente perdita definitiva di tutte le numerazioni, al contrario venivo rassicurata circa la riattivazione in tempi brevi dopo aver regolarizzato la mia situazione debitoria." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Immediato ripristino della linea mobile n. 329\*\*\*\*\*41; II. risarcimento di tutti i danni cagionati, per la perdita del numero fisso n. 0832\*\*\*\*\*5; III. corresponsione degli indennizzi contrattuali e/o di legge dovuti.

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

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "[...] 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." [...]. 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” 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 04/06/2009 veniva attivato sui sistemi Wind Tre, il contratto di rete fissa \*\*\*\*\* in accesso FIBRA FTTC VULA dal 26/07/2019 per l’utenza n. 0832\*\*\*\*\*5 che si completava regolarmente a sistema. In data 05/05/2015 veniva attivato sui sistemi Wind Tre, il contratto n. \*\*\*\*\* per l’utenza mobile pre-no tax 329\*\*\*\*\*41 offerta Powered Infostrada No Tax che si completava regolarmente a sistema (allegate condizioni di contratto e carta servizi). Sin dall’attivazione parte istante ha sempre pagato in ritardo i conti telefonici rientrando spesso nelle azioni di sollecito del credito volte alla regolarizzazione della situazione amministrativa. Senza appesantire troppo la memoria difensiva, si riporta, di seguito, un piccolo storico dei vari solleciti inoltrati al cliente da luglio 2012 fino al novembre 2019 per poi calarci dettagliatamente su quanto occorso da luglio 2022 così come risulta dal sistema certificato di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta [...]. Nonostante i contatti telefonici ricevuti dal reparto del credito, circa la propria posizione amministrativa e finanche con l’emissione del conto telefonico n. W2209095033 del 22/03/2022 (allegato), la sig.ra \*\*\*\*\* veniva informata sull’insoluto relativo al contratto, come di seguito riportato, anche sui conti telefonici [...]. In data 27/04/2022, stante il mancato pagamento delle seguenti fatture, per un totale di € 488.61, veniva inoltrata comunicazione di preavviso sospensione e cessazione del servizio (allegate fatture, allegata comunicazione testo e tracciamento fulmine). Nel testo della comunicazione su evidenziata veniva correttamente anche comunicato che: “Nel caso di mancato pagamento e trascorsi 40 (quaranta) giorni dal ricevimento della presente comunicazione, WINDTRE avrà la facoltà di sospendere il Servizio; WINDTRE provvederà a riattivare il Servizio entro le 24 (ventiquattro) ore successive all’accertamento dell’avvenuto versamento della somma da lei dovuta. Nel caso in cui, dopo la sospensione, dovesse perdurare la situazione di morosità, WINDTRE procederà 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”. Di seguito il tracciamento fulmine dal quale si evince: Tipo di raccomandata Barcode RXXXXXX47 riportato anche nel testo della raccomandata Descrizione stato: CONSEGNA CON PALMARE IN DATA 09/05/2022”. In data 04/05/2022 veniva effettuato un contattato telefonico dal gruppo preposto al 329\*\*\*\*\*41 per richiedere al

cliente di effettuare il pagamento di alcuni conti scaduti. Ma il cliente confermava che non era intenzionato a pagare. In data 18/07/2022 veniva effettuato un contattato telefonico dal gruppo preposto al 329\*\*\*\*\*41 per richiedere al cliente di effettuare il pagamento di alcuni conti scaduti. Ma il cliente confermava che non era intenzionato a pagare. In data 26/09/2022 veniva inoltrato ulteriore sollecito automatico tramite IVR sulla SIM per richiedere il pagamento dei conti insoluti [...]. In pari data, pertanto, nonostante la comunicazione di preavviso di sospensione e cessazione del servizio e i ripetuti solleciti, stante il perdurante dello stato di morosità, anche per fatture successivamente emesse, di cui il cliente non effettuava il relativo pagamento, dopo aver posto in essere tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto con continuative richieste di sollecito le utenze 0832\*\*\*\*\*5 e 329\*\*\*\*\*41 venivano sospese. In data 26/09/2022 la cliente contatta il servizio clienti per richiedere informazioni in merito ai pagamenti, l'ufficio preposto comunica il numero dei conti insoluti e come effettuare il pagamento. Tuttavia, non seguiva il pagamento degli [importi] sollecitati. In data 27/09/2022 segue ulteriore contatto da parte dell'istante dove, sebbene edotto degli importi insoluti, rifiutava di effettuare i pagamenti. In data 05/10/2022 la cliente contattava il servizio clienti per comunicare di aver pagato i conti sollecitati tramite punto vendita. In seguito a verifiche risultava che parte istante provvedeva ad un pagamento parziale dei conti telefonici sollecitati in data 27/04/2022, lasciando, inoltre, insoluti successivi conti telefonici emessi e scaduti per un servizio erogato e fruito. Nel dettaglio risultavano sollecitati, con comunicazione di preavviso sospensione e disattivazione del servizio del 27/04/2022, e non pagati alla data del 05/10/2022 i seguenti conti telefonici: W220293064 del 22/01/2022 e W2209095033 del 22/03/2022; inoltre, nelle more, risultavano scaduti e non pagati, per un servizio erogato e fruito, i seguenti conti telefonici: W2215147014 del 22/05/2022, F2203142323 del 22/06/2022 e F22093249143 del 22/08/2022. In data 17/10/2022, e mai prima di allora, OVVERO DOPO SEI MESI DALL'INVIO DA PARTE DELLA SCRIVENTE DEL PRIMO SOLLECITO DI PAGAMENTO E DOPO QUASI UN MESE DALLA SOSPENSIONE PER MOROSITA' DELLE UTENZE, perveniva una PEC, come depositato in atti, da parte del rappresentante di parte istante. Tuttavia, come è possibile verificare in atti, il reclamo era privo di delega, procura, copia dei documenti di riconoscimento e relative firme. In data 18/10/2022, pertanto, si procedeva a inoltrare risposta al reclamo (allegata risposta al reclamo e ricezione di consegna). In data 25/10/2022, stante il perdurare dello stato di insolvenza in cui l'utente versava e dopo aver messo in atto tutte le azioni di recupero del credito, la scrivente procedeva legittimamente alla disattivazione delle utenze. Solo in seguito alla disattivazione per morosità pervenivano i pagamenti dei conti telefonici insoluti, inoltre in data 27/10/2022 perveniva un reclamo da parte del delegato di parte istante con il quale contestava la disattivazione per morosità. In seguito alle opportune verifiche il gruppo preposto verificava che le utenze erano state sospese legittimamente per mancato pagamento previo corretto invio della raccomandata di preavviso di risoluzione contrattuale. Il reclamo veniva riscontrato con una comunicazione di reclamo non accolto in data 02/11/2022 (allegato riscontro al reclamo e ricevuta di consegna). Inoltre, contestualmente al reclamo, in data 02/11/2022, l'utente promuoveva, dinanzi al Corecom Puglia, istanza di conciliazione UG 561780/2022 e un'istanza ex art. 5, n.

561792/2023, del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza con i quali il cliente richiedeva la riattivazione dell'utenza disattivata per morosità. Con nota dell'08/11/2022 la scrivente confermava che: "La linea è stata disattivata stante una morosità pendente di € 271,54, tuttavia tenendo conto del procedimento in corso inoltrata segnalazione verso il Donor per il recupero del DN 0832343835 cessato. Nel frattempo, previa conferma dell'istante, è possibile inserire contratto LNA per attivazione la linea provvisoria ed inserire successivamente la richiesta di NP per il recupero. Si resta in attesa delle indicazioni di parte istante, se procedere come sopradescritto." In data 09/11/2022 il Corecom chiedeva a parte istante: "L'utente (o la delegata) chiariscano, sulla scorta di quanto asserito dall'operatore, se intendono seguire il percorso di nuova attivazione per cercare di recuperare la numerazione. Riscontrare con tempestività". In data 09/11/2022 il delegato di parte istante rinunciava al recupero delle numerazioni come di seguito riportato: "Tutta la morosità è stata regolarmente saldata. Non sono interessata ad una nuova attivazione al fine di tentare di recuperare la numerazione poiché sono stata costretta, nel frattempo, ad attivare un nuovo numero di rete fissa e mobile in quanto ero totalmente priva di linea telefonica da oltre un mese". In data 10/11/2022 il Corecom procedeva con l'archiviazione del procedimento come asserito dalla delegata di parte istante [...]. In data 17/11/2022 il cliente rinunciava anche all'istanza di conciliazione UG/561780/2022. Successivamente, in data 16/02/2023, parte istante effettuava una nuova istanza di conciliazione UG/587525/2023 avente ad oggetto le medesime doglianze dell'UG/561780/2022 che si chiudeva con esito negativo in data 26/06/2023 prodromico al presente procedimento GU14/633059/2023. [...]. In ragione della suesposta ricostruzione, inoltre, non si evincono responsabilità della convenuta per la sospensione delle utenze 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, 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. Alla luce di quanto sin qui emerso, non si comprende pertanto come oggi parte istante possa dolersi della fatturazione subita nonché della sospensione/cessazione delle utenze oggetto di doglianza, richiedendo in questa sede e ancor prima con la presentazione presso codesto spett. le Corecom del Procedimento l'indennizzo per perdita della numerazione. 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 e di assenza di reclami, 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. [...]. Il cliente al momento ha una situazione amministrativa irregolare il cui insoluto è pari ad € 115.26 mai contestato né contraddetto." La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I) si osserva quanto segue. Sulla base delle evidenze documentali, l'istante, in data 02/11/2022, ha avviato la procedura di conciliazione n. UG/561780/2022, nonché, in pari data, il procedimento di urgenza n. GU5/561792/2022. Orbene, entrambe le suddette procedure risultano concluse con provvedimenti di archiviazione emessi da questo Corecom; rispettivamente, il primo per rinuncia dell'utente, il secondo a seguito, in particolare, della seguente dichiarazione da parte dell'istante: "Non sono interessata ad una nuova attivazione al fine di tentare di recuperare la numerazione poiché sono stata costretta, nel frattempo, ad attivare un nuovo numero di rete fissa e mobile in quanto ero totalmente priva di linea telefonica da oltre un mese." Alla luce di quanto sopra, la richiesta di ripristino avanzata con istanza di conciliazione n. UG/587525/2023, prodromica al presente procedimento di definizione, non può trovare accoglimento, anche in ragione degli effetti delle determinazioni già prodottesi tra le parti. Con riferimento alle richieste sub II) e sub III) da interpretarsi in ottica di favor utentis e in considerazione di quanto indicato nella memoria di replica dell'istante del 05.12.2023, quali richieste di indennizzi per perdita della numerazione e per sospensione dei servizi, si osserva quanto segue. L'istante contesta la sospensione e la successiva disattivazione delle linee voce e dati, asseritamente occorse nel mese di ottobre 2022 e, al riguardo, allega due reclami inviati nei giorni 17.10.2022 e 27.10.2022. Di contro, il gestore deduce che, nel corso della durata del rapporto contrattuale, venivano inviati all'utente numerosi solleciti di pagamento e, a comprova della propria posizione, produce in atti copia del sollecito di pagamento con preavviso di sospensione inviata tramite raccomandata a/r in data 27.04.2022, e consegnata all'istante in data 09.05.2022; dalla suddetta nota si evince, in particolare, l'omesso pagamento di otto conti telefonici emessi a partire da dicembre 2020 fino a marzo 2022, per l'importo complessivo pari ad € 488,61. L'operatore fornisce, altresì, evidenza di ulteriori solleciti, tra i quali, quello inviato, da ultimo in data 26.09.2022, tramite IVR sulla sim dell'istante (come confermato nella memoria di replica del medesimo utente), recante l'informazione in ordine all'insolvenza degli stessi conti di cui alle precedenti comunicazioni. A fronte della reiterata morosità, il gestore procedeva, in pari data, alla sospensione delle linee; dopo circa un mese, a fronte del pagamento parziale (per l'importo di € 380,03) dei conti insoluti, esclusi, nello specifico, gli addebiti riferiti ai periodi dicembre 2021 e febbraio 2022, effettuato dall'istante in data 05.10.2022, e attesa, vieppiù, l'ulteriore insolvenza delle fatture emesse da maggio ad agosto 2022, l'operatore procedeva, in data 25.10.2022, alla disattivazione delle utenze sulla base delle evidenze documentali. Al riguardo, si rileva, inoltre, che il gestore ha prodotto copia di uno scontrino da cui si evince l'avvenuto ulteriore pagamento dell'importo complessivo di € 330,74, effettuato dall'istante nello stesso giorno della disattivazione ma in orario successivo alla stessa. Ciò posto, in merito alla sospensione delle linee, si osserva che, nel caso di specie il gestore ha adempiuto all'obbligo di preavviso di cui all'art. 5 dell'All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS, nei modi e nei termini di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 160 del 2019. Sul punto, in base

al consolidato orientamento dell’Autorità: “È legittima la sospensione della linea disposta dall’operatore, dopo congruo preavviso, per morosità dell’utente (cfr. 139/10/CIR; 34/11/CIR; 64/11/CIR; 136/11/CIR; 97/12/CIR; 126/12/CIR; 128/12/CIR). Si osserva, altresì, che l’argomentazione mossa dall’istante secondo la quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al mancato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l’istante ha contestato la mancata ricezione dei conti soltanto ad ottobre 2022, dopo l’intervenuta sospensione occorsa in data 26.09.2022, “laddove avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all’operatore, a fronte della regolare e continua fruizione del servizio senza corrispondere la dovuta controprestazione”, nel caso di specie a decorrere dalle fatture emessa da dicembre 2020 (cfr. Delibera Agcom n. 86/12/CIR). In ordine alla disattivazione delle utenze e conseguente perdita del numero, l’Autorità, in un caso analogo, ha stabilito che: “non può trovare accoglimento la richiesta [...] 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” (Delibera AGCOM n. 11/22/CONS). Alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono trovare accoglimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L’istanza 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