

DELIBERA N. 19 - 2024

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/464415/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte tenutasi il 29/05/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”* e s.m.i.;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 11/10/2021 acquisita con protocollo n. 0400710 del 11/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXX afferma quanto segue: “Ho la linea XXX dal 1970 e ho sempre pagato tutte le fatture. Da dicembre del 2020 ho iniziato ad avere problemi con il ricevimento delle fatture di windH3g, infatti le fatture W2036248798 del 22/12/2020 e W2102280307 del 22/01/21 e la fattura W2108467948 del 22/03/2021 non mi sono arrivate. Dopo una miriade di telefonata al servizio clienti (dove mi rispondeva stranieri che non capivano neanche il problema) visto che dal sito non si vedevano le fatture in data 12/03/2021 mi sono arrivate finalmente le fatture W2036248798 - W2102280307 mentre la fattura W2108467948 è arrivata in data 15/05/21 e le tre fatture sono state pagate nell'immediatezza dei loro arrivi (vedi All.4 e 6)..Purtroppo Wind ha proseguito a non inviare le fatture senza alcun motivo e io ho proseguito a richiederle al servizio clienti senza alcun risultato. In data 04/08/2021 mi accorgo che wind mi ha sospeso la linea telefonica XXX e adsl dal 29/07/2021 senza alcuna comunicazione e motivazione e pertanto nella stessa data apro reclamo (n° AF34FN) per l'indebita sospensione del servizio e il proseguo del mancato invio delle fatture. WindH3g non attiva il servizio e pertanto in data 05/08/2021 invio reclamo scritto per contestare il proseguo dell'indebita sospensione del servizio. In data 07/08/2021 conferma la ricezione del reclamo del 05/08/2021 con l'invio di una pec con comunica “la tua segnalazione del 05/08/2021 e' in gestione, il codice identificativo attribuito e' il N°XXX”. Il servizio WindH3g mi contatta dicendomi che la sospensione del servizio è dovuto alle due fatture non pagate e gli faccio presente che suddette fatture non mi sono state mai inviate come denunciato nel reclamo del 04/08/2021, mi viene richiesto di fare un' ulteriore richiesta scritta per il proseguo della mancata ricezione delle fatture e pertanto in data 06/08/2021 invio ulteriore reclamo ma windH3g non invia le fatture e non attiva la linea telefonica e pertanto sono costretto a rivolgermi al mio legale per farmi riattivare il servizio. In data 17/08/2021 viene presentato UG e GU5 /449896 per far riattivare la linea indebitamente sospesa. Nelle memorie del GU5: Wind H3g in data 19/08/2021 ore 16.51 afferma: “Buon pomeriggio, comunica che la linea XXX risulta cessata per morosità a far data dal 09/08/2021. Si conferma sin da ora che la suddetta numerazione non può essere riattivata: eventualmente il cliente potrà rivolgersi all 'OLO Donor TIM per verificare la possibilità di procedere al recupero. Cordiali saluti” L'istante in data 19/08/2021 ore 20.37 contesta le memorie di windH3g: Spett.le Corecom Piemonte, si evidenzia che la controparte ha cessato la linea senza rispettare l'art.5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Si ricorda al gestore che non può cessare una linea attiva dal 1970 per pochi euro e per la sua totale responsabilità. Il gestore continua a non inviare le fatture e scarica sul cliente le sue carenze amministrative. Si richiede il provvedimento temporaneo perché windH3g deve attivarsi per ridare la linea e non certamente il cliente che non ha alcun

rapporto contrattuale con Tim. Il gestore può tecnicamente riattivare la linea perché sono passati pochi giorni dalla sospensione. Si conferma che la linea non funziona più dal 29/07/2021 contrariamente a quanto afferma la controparte. La procedura viene archiviata senza PT perché il gestore ha dichiarato che non poteva riattivare la numerazione. In data 20/08/2021 firmo contratto con Tim per cercare di recuperare la linea XXX con Tim anche se l'agenzia mi aveva già comunicato che sarebbe stato difficile. In data 21/09/2021 arriva la fattura di Wind n° W2120920720 di € 42,50€ del 22/07/2021 già scaduta in data 21/08/2021 per periodo relativo dal 01/06/2021 al 30/06/2021, la fattura se pur dovuta non è stata pagata perché tardiva (dimostra il proseguo di WindH3g nel tardare l'invio delle fatture) e a titolo di acconto dei gravi disservizi subiti per colpa del gestore. La fattura e la contestazione è stata caricata sull'UG di Conciliaweb senza ottenere alcun riscontro da WindH3g. In data 28/09/2021 si è tenuto l'udienza di conciliazione dove non si è potuto addivenire ad un accordo visto i gravi disservizi subiti dall'istante. In data 01/10/2021 L'agenzia Tim comunica che non è stato possibile recuperare la numerazione XXX. In data 02/10/2021 firmo contratto per attivare nuova numerazione”.

RICHIESTE 1) Indennizzo di 630 € per indebita sospensione della linea telefonica e internet [7,50 x 2 servizi x 2 art.13 x 21gg dal 29/07/2021 al 19/08/2021 (data in cui la controparte dichiara che la linea non è più riattivabile). 2) Indennizzo 6.000 € per perdita numerazione storica attiva dal 1970 e di cui si allega copia fattura del 1999 ai sensi dell'art. 10 comma 1 art. 13 comma 3 Storno/ rimborso delle fatture nel periodo di tempo in cui la linea XXX è stata sospesa (Dal 29/07/2021 al 19/08/2021). 3) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che l'istante ha dovuto richiedere la consulenza tecnica visto che gli operatori non davano alcun riscontro a i suoi reclami ed non riattivavano il servizio voce e dati. Totale richiesto 6.730 €

2. La posizione dell'operatore

Wind3 in data 29.11.2021 ha depositato una memoria con cui chiede il rigetto delle domande avversarie per i motivi che seguono. 1. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di “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”. Peraltro la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello

stesso le spese di tale servizio. A riguardo si richiama la recentissima Delibera Agcom n. 300/20/CIR dove, tra le varie richieste da parte istante “(...) anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)”. Si rammenta che l’art. 20 comma 6 Delibera 353/19/CONS oltre a prevedere che l’Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Vedi anche la recente Delibera Puglia n°77/19:” [...] si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall’utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita” e la Delibera Agcom 178_19 CIR: “atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta.” Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. Nel merito 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione, Wind Tre ritiene opportuno ricostruire brevemente i fatti che hanno portato alla presente procedura. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. In data 12/02/2011 veniva attivata l’utenza n. XXX. Si rileva che i mancati pagamenti hanno comportato la sospensione dell’utenza in data 28/06/2021, intervenuta a causa della presenza di insoluti, preventivamente comunicata al cliente; erano infatti insolute ben tre fatture a questa data. Preme al gestore rilevare che in tali circostanze l’art. 11.7 delle Condizioni Generali di Contratto, sottoscritte e conosciute da controparte, dispone che: “Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, Infostrada potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l’erogazione dei Servizi. Infostrada garantirà in ogni caso le prestazioni previste dall’art. 20.7. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del servizio, Infostrada si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del servizio a copertura dei costi sostenuti. 11.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall’avvenuta sospensione, Infostrada potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell’art. 1456 cod. civ. salvo eventuali ulteriori rimedi di legge. In tal caso, al Cliente sarà inoltre addebitato, per ognuna delle linee interessate, un importo pari ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada per la cessazione come specificato nell’articolo 15.3”. Infatti, ai sensi dell’art. 1460 c.c., “nei contratti a prestazioni corrispettive ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l’altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria [...]”. Nel caso di specie preme sottolineare alla scrivente difesa che dall’analisi dei pagamenti effettuati nel tempo (cfr. posizione contabile), risulta che le fatture venivano saldate sistematicamente in ritardo, in alcuni casi anche con mesi di ritardo, e che il cliente veniva puntualmente sollecitato e avvertito dal gestore. In data 09/08/2021,

ossia a distanza di più di un mese dalla sospensione, il contratto veniva disattivato, conformemente alle disposizioni contrattuali: In merito alla contestazione relativa ai ritardi/mancate ricezioni delle fatture si rileva che queste ultime sono state affidate al servizio di postalizzazione e inviate all'indirizzo indicato dal cliente e inoltre le fatture possono essere scaricate direttamente dall'Area Clienti. L'asserita mancata ricezione delle fatture o il relativo ritardo di consegna non esonera in ogni caso il cliente dal relativo pagamento delle stesse. Preme infine richiamare l'art. 11.2 delle condizioni Contrattuali: "[...] WIND mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura tramite e-mail. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WIND da qualsiasi responsabilità". Il cliente pertanto aveva a disposizione altri mezzi per la ricezione delle fatture, già indicati nelle precedenti istanze e delibere; si insiste pertanto che anche tale contestazione venga rigettata. Preme infine sottolineare che non risultano reclami scritti inviati dal cliente, se non in data 06/08/2021 (data di ricezione della pec depositata agli atti), né è stato fornito idoneo riscontro probatorio; l'invio di un reclamo scritto avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre S.p.A. di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso. A tale reclamo è stato fornito riscontro in data 12/08/2021 con il quale veniva inviata la copia delle fatture richieste n. W2114697477, W2117823711 e W212092072: Alla data di ricezione del reclamo, ossia il 06/08/2021, il processo di disattivazione sui sistemi era già stato avviato e in ogni caso le fatture non risultavano saldate e non lo sono tuttora. Si ricordi che nella 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. 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. In data 17/08/2021 infine il cliente promuoveva una procedura d'urgenza ex art. 5 prevista dal Regolamento e veniva fornito il seguente riscontro: Non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle domande avanzate dalla controparte. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli

indennizzi. 3. La posizione contabile. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 282,57. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società Wind Tre S.p.A. CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS.

L'istante così replica:

In risposta alla memoria difensiva di Wind Tre l'istante ha replicato come segue. "In via preliminare si eccepiscono le memorie della controparte, in quanto presentate su concilia web oltre i 45 gg previsti dall'articolo 16 del Regolamento, sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS e pertanto devono ritenersi inammissibili. Pur ritenendo l'eccezione precedente sufficiente a non dover replicare alle stesse si presentano le seguenti memorie a solo scopo informativo. In riferimento "1. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura." Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom), il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons, atteso che l'istante ha dovuto richiedere la consulenza tecnica visto che l'operatore ha sospeso la linea senza rispondere ai suoi reclami. Pur posta la mancata allegazione di eventuale nota spese, si rammenta che le stesse non coincidono con le spese legali liquidate in sede giudiziaria, ai sensi del D.M. n. 55 del 10 marzo 2014, ma sono determinate dall'Autorità secondo criteri non solo di giustificazione e necessità, ma anche di equità e proporzionalità. DELIBERA N. 31 - 2021 XXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/211961/2019) Corecom Piemonte DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 523/17 xxx/Telecom Italia S.p.A. Corecom Toscana Del. 52/2020 Controversia GU14 133162 /2020 XXX /Tim Corecom Piemonte -'Emilia Romagna nella delibera DELIBERA N. 28/2020. In riferimento "Per meglio comprendere tale contestazione, Wind Tre ritiene opportuno ricostruire brevemente i fatti che hanno portato alla presente procedura. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio." Dimosteremo che le eccezioni della controparte sono prive di valore e non giustificano il comportamento avuto dal gestore nella sospensione prima e successivamente cessazione del servizio. In relazione "Si rileva che i mancati pagamenti hanno comportato la sospensione dell'utenza in data 28/06/2021, intervenuta a causa della presenza di insoluti, preventivamente comunicata al cliente; erano infatti insolute ben tre fatture a questa data "Dichiarazione generica, non provata e non corretta. La controparte per ovvie ragioni non specifica in tutte le sue memorie (ben 9 pagine con 13 allegati) quali sono a suo dire le fatture

sollecitate che risultavano insolute alla data del 28/06/2021. Le ricevute della “Fulmine Group” e la schermata presentata dalla controparte non provano assolutamente quale documento è stato inviato e cosa è stato comunicato all’istante. Non si comprende se si tratta di sollecito o altro e a quale fattura si riferisce. Considerato che ai sensi dell’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS è in capo all’operatore l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso prima della sospensione del servizio è evidentissimo che WindH3g ha indebitamente sospeso il servizio e non ha provato nulla di tutto ciò e l’istante nel formulario ha dichiarato “In data 04/08/2021 mi accorgo che wind mi ha sospeso la linea telefonica XXX e adsl dal 29/07/2021 senza alcuna comunicazione e motivazione e pertanto nella stessa data apro reclamo (n° AF34FN) per l’indebita sospensione del servizio e il proseguo del mancato invio delle fatture.” La controparte, per provare che alla data del 28/06/2021 aveva dato congruo preavviso all’istante di voler sospendere il servizio per le 3 fatture sollecitate e insolute, avrebbe dovuto produrre oltre alle ricevute e alla schermata anche il presunto preavviso, i solleciti di pagamento delle fatture ancora insolute alla data del 28/06/2021 (se la data è realmente il 28/06/2021 visto che l’istante afferma che la sospensione è avvenuta in data 29/07/2021). Orbene tutta questa documentazione non è stata prodotta dalla controparte. L’istante ha sempre pagato tutte le fatture ricevute come viene provato nella descrizione dei fatti. Da dicembre del 2020 ho iniziato ad avere problemi con il ricevimento delle fatture di windH3g, infatti le fatture W2036248798 del 22/12/2020 e W2102280307 del 22/01/21 e la fattura W2108467948 del 22/03/2021 non mi sono arrivate. Dopo una miriade di telefonate al servizio clienti (dove mi rispondeva stranieri che non capivano neanche il problema) visto che dal sito non si vedevano le fatture in data 12/03/2021 mi sono arrivate finalmente le fatture W2036248798 - W2102280307 mentre la fattura W2108467948 è arrivata in data 15/05/21 e le tre fatture sono state pagate nell’immediatezza dei loro arrivi. Da queste dichiarazioni (non contestate dalla controparte) si evince che l’istante ha avvisato il servizio clienti wind che non riceveva le fatture e infatti l’operatore le ha rinviate in data 12/03/2021 e sono state prontamente pagate. Inoltre, si vuole evidenziare che la controparte oltre a non aver inviato alcun preavviso di sospensione all’istante non prova assolutamente che la data della sospensione del servizio è stata effettivamente il 28/06/2021 come viene dichiarato dalla stessa in contraddittorio con l’istante. La schermata presentata dalla controparte non ha alcun valore probatorio in quanto il programma gestionale è compilato da personale WindH3g. Considerato che l’istante in data 04/08/2021 e 05/08/2021 ha contestato la sospensione del servizio dal 29/07/2021 senza alcun riscontro dalla controparte è evidente che la data del 28/06/2021 non è una data certa ed è stata inserita per pura tesi difensiva con lo scopo di lasciare un minimo di tempo tra l’indebita sospensione e l’indebita cessazione. In riferimento “Preme al gestore rilevare che in tali circostanze l’art. 11.7 delle Condizioni Generali di Contratto, sottoscritte e conosciute da controparte, dispone che: “Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, Infostrada potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l’erogazione dei Servizi. Infostrada garantirà in ogni caso le prestazioni previste dall’art. 20.7. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del servizio, Infostrada si riserva la possibilità di addebitare un contributo

per la riattivazione del servizio a copertura dei costi sostenuti. 11.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta sospensione, Infostrada potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvo eventuali ulteriori rimedi di legge. In tal caso, al Cliente sarà inoltre addebitato, per ognuna delle linee interessate, un importo pari ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada per la cessazione come specificato nell'articolo 15.3 (doc. 2 – Condizioni Contrattuali) Infatti, ai sensi dell'art. 1460 c.c., “nei contratti a prestazioni corrispettive ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l'altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria [...]”. Si evidenzia le condizioni generali non possono difformarsi alle Delibere Agcom e al codice civile pertanto ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS l'operatore non può desimersi dall'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso prima di sospendere il servizio elemento mancante nel caso di specie. In riferimento “nei contratti a prestazioni corrispettive ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l'altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria [...]”. Si evidenzia che l'istante oltre a fare innumerevoli reclami al servizio clienti in quanto non riceveva le fatture, in data 04/08/2021 (n° AF34FN), 05/08/2021 e 06/08/2021 ha denunciato alla windH3g che continuava a non ricevere le fatture e denuncia l'indebita sospensione senza alcuna comunicazione. Detto ciò la controparte doveva inviare le fatture che risultavano non pagate con comunicazioni registrate per dare la possibilità all'istante di pagare le fatture cosa che si è badato bene fare senza alcuna motivazione e ha cessato indebitamente la linea telefonica e l'adsl. In riferimento “Nel caso di specie preme sottolineare alla scrivente difesa che dall'analisi dei pagamenti effettuati nel tempo (cfr. posizione contabile), risulta che le fatture venivano saldate sistematicamente in ritardo, in alcuni casi anche con mesi di ritardo, e che il cliente veniva puntualmente sollecitato e avvertito dal gestore.” omissis “In merito alla contestazione relativa ai ritardi/mancate ricezioni delle fatture si rileva che queste ultime sono state affidate al servizio di postalizzazione e inviate all'indirizzo indicato dal cliente” Dall'analisi dei pagamenti presentati dalla controparte si evidenzia che l'istante dal 2011 ha sempre pagato a windH3g tutte le fatture che sono sempre arrivate puntualmente fino a Dicembre del 2020. Considerato che: - la modalità di pagamento era con bollettino postale (come si evince dalle fatture allegate dalla controparte) - se le fatture arrivavano in ritardo anche i pagamenti venivano fatti in ritardo (con l'addebito di cospicui interessi legali da parte dell'operatore). - I presunti solleciti (non dimostrati dalla controparte in alcun modo) non potevano incidere sul risultato perché l'istante era obbligato ad attendere la fattura per poterla pagare (come ha fatto negli ultimi 9 anni) - dal sito non si vedevano le fatture (come dichiarato nel formulario “visto che dal sito non si vedevano le fatture”) e non contestato dalla controparte. - nell'ultimo anno ho avuto diverse segnalazioni sul problema delle fatture di windH3g che non arrivavano - le fatture windH3g sono proseguite ad arrivare in ritardo nonostante apertura di ricorso di conciliazione e definizione (come denunciato su concilia web). - L'istante voleva pagare le fatture ma queste non arrivavano. La dichiarazione della controparte è priva di valore e contrastante nei contenuti Vista la situazione grottesca e il ripetersi di problemi di corrispondenza con altri clienti Wind”. “In riferimento” In data 09/08/2021, ossia a distanza di più di un mese dalla sospensione, il contratto veniva

disattivato, conformemente alle disposizioni contrattuali “Provvedimento errato e incomprensibile della controparte. L’operatore non poteva disattivare il servizio per le seguenti ragioni: - Non vi era alcun preavviso di sospensione del servizio nè tantomeno di cessazione dello stesso. Agli atti la controparte non allega alcuna documentazione che provi il contrario violando di fatto l’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS - La controparte oltre a aver ricevuto diversi reclami dall’istante al servizio clienti in quanto non riceveva le fatture (che aveva prodotto il rinvio delle fatture n° W2036248798 - W2102280307 W2108467948 con forte ritardo ma subito pagate dall’istante) ha ricevuto tre reclami in data 04/08/2021 (n° AF34FN) ,05/08/2021 e 06/08/2021 in cui l’istante ha denunciato formalmente alla windH3g la non ricezione delle fatture oltre a denunciare l’indebita sospensione senza alcuna comunicazione. - Non ha permesso all’istante di pagare l’insoluto veramente esiguo rispetto ai 9 anni di fatture regolarmente pagate. In riferimento” L’asserita mancata ricezione delle fatture o il relativo ritardo di consegna non esonera in ogni caso il cliente dal relativo pagamento delle stesse (determina n. 7 del 10 settembre 2018).” Conclusioni errate della controparte. La determina n 7 del 10 settembre 2018 afferma che il mancato ricevimento delle fatture non può essere motivo interruttivo della conservazione dei dati del traffico in quanto questi dati possono essere trattenuti dal gestore solo per 6 mesi a meno che non ci siano reclami sul mancato ricevimento di fatture. Inoltre contrariamente alla determina n. 7 del 10 settembre 2018 (dove l’istante contesta gli addebiti a sovrapprezzo il mio cliente voleva pagare le fatture che purtroppo arrivavano in ritardo e non certo per colpa sua. La controparte deve spiegare come faceva l’istante a pagare le fatture che non arrivavano visto che il metodo di pagamento era il bollettino postale. In riferimento “Preme infine richiamare l’art. 11.2 delle condizioni Contrattuali: “[...] WIND mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura tramite email. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l’esclusiva titolarità ed accesso dell’indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WIND da qualsiasi responsabilità”. Il cliente pertanto aveva a disposizione altri mezzi per la ricezione delle fatture, già indicati nelle precedenti istanze e delibere; si insiste pertanto che anche tale contestazione venga rigettata.” Dichiarazione priva di valore perché l’invio via email è un’opzione che l’utente può scegliere come quella dell’invio della fattura cartacea. L’istante ha scelto fra i servizi che gli offriva Wind. Visto che è il gestore ad avere una maggiore visione delle problematiche dei vari servizi di consegna fattura doveva essere windH3g a inviare una comunicazione per consigliargli di cambiare l’invio della fattura da postale a telematico e non cessargli la linea senza alcuna comunicazione. Si ricorda alla controparte che le fatture della telefonia non sono paragonabili a quelle dei servizi gas e luce (come la controparte insinua senza base giuridica), pertanto se le fatture non vengono controllate non hanno alcun valore probatorio e pertanto possono non essere pagate. In riferimento “Preme infine sottolineare che non risultano reclami scritti inviati dal cliente, se non in data 06/08/2021 (data di ricezione della pec depositata agli atti),” Dichiarazione errata perché l’istante ha fatto un reclamo al servizio clienti in data in 04/08/2021 (n° AF34FN) che non è stato contestato dalla controparte nonostante questo sia stato ribadito nella descrizione dei fatti e nei reclami del 05/08/2021 e 06/08/2021. Reclamo del 05/08/2021. faccio seguito al reclamo

fatto al servizio clienti wind in data 04/08/2021 (n° AF34FN- per indebita sospensione della linea telefonica XXX in ingresso dal 29/07/2021 senza alcuna comunicazione e motivazione) per denunciare il proseguo del disservizio alla data odierna. Reclamo del 06/08/2021 faccio seguito ai reclami per ricevere le fatture W2102280307 del 22/01/21 e w2036248798 del 22/12/2020 (ricevute solo in data 10/03/2021 e saldate lo stesso giorno) e reclamo fatto al servizio clienti wind in data 04/08/2021 (n° AF34FN) per comunicarvi che non riceviamo le vostre fatture (w2105375722 ew2108467948), con la presente si denuncia che le vostre fatture continuano a non arrivare. Vi richiediamo di regolarizzare l'invio delle fatture perché il servizio è inaccettabile. In ricevimento “né è stato fornito idoneo riscontro probatorio; “Si evidenzia la mancanza della buona fede della controparte che fa questa affermazione generica senza specificare quale è l'elemento probatorio che mancherebbe secondo la sua dichiarazione. Facendo un controllo ai reclami del 05/08/2021 e 06/08/2021 mi sono accorto che per puro refuso ho allegato la ricevuta pec di consegna del reclamo del 06/08/2021 al reclamo del 05/08/2021 e la ricevuta di consegna del 05/08/2021 al reclamo del 06/08/2021 e pertanto si riallegano i reclami del 05/08/2021 e del 06/08/2021 con relative ricevute pec corrette. In relazione al reclamo n° AF34FN la controparte non lo contesta formalmente e direttamente ma fa allusioni generiche. Pertanto dato che non viene formalmente contestato e considerato che è collegato ai reclami 05/08/2021 e del 06/08/2021 deve essere ritenuto valido a tutti gli effetti. In riferimento” l'invio di un reclamo scritto avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre S.p.A. di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso.” La dichiarazione è inverosimile e priva di valore perché i due reclami scritti del 05/08/2021 e 06/08/2021 (oltre al reclamo al servizio clienti del 04/08/2021) non hanno portato ad alcun ravvedimento del gestore a sospendere l'indebita cessazione, nonostante l'istante ha espressamente dichiarato che continuava a non ricevere le fatture e a denunciare l'indebita sospensione senza alcuna comunicazione. In riferimento “A tale reclamo è stato fornito riscontro in data 12/08/2021 con il quale veniva inviata la copia delle fatture richieste n. W2114697477, W2117823711 e W212092072 “Dichiarazione grottesca e non veritiera. Nessuna risposta è stata data dalla controparte tranne il messaggio “la tua segnalazione del 05/08/2021 e' in gestione, il codice identificativo attribuito e' il N°XXX” La schermata presentata dalla controparte non prova assolutamente nulla e la controparte non allega alcuna ricevuta pec. Inoltre andando a leggere il presunto messaggio (mai inviato da wind) è evidentissimo che oltre ad essere generico, non risponde al nostro reclamo e non comunica la sospensione e la cessazione della numerazione. Nonostante tutti i reclami la controparte non ha inviato le fatture che continuano ad arrivare in ritardo rispetto la scadenza di pagamento (come contestato su concilia web). In riferimento” Alla data di ricezione del reclamo, ossia il 06/08/2021, il processo disattivazione sui sistemi era già stato avviato “. Dichiarazione non veritiera priva di valore e non dimostrata. Il primo reclamo è arrivato in data 04/08/2021 il secondo reclamo è arrivato il 05/08/2021 il terzo reclamo è arrivato in data 06/08/2021. La schermata presentata dalla controparte non prova assolutamente nulla ma dall'unica data inserita che si intravede c'è scritto 06/08/2021 dopo i reclami del 04/08/2021 e 05/08/2021. Pertanto non solo la cessazione era illegittima perché non vi era alcun preavviso di sospensione e di cessazione ma è stata fatta con tutta fretta (dopo tre reclami

dell'istante) pur sapendo che l'istante intendeva pagare le fatture che non gli arrivavano. Si evidenzia altresì che nella sua dichiarazione la controparte non specifica che il processo era inarrestabile nè tantomeno dimostra di aver tentato di riprendere la numerazione. Anche la presunta data di inserimento della cessazione è alquanto strana (a ridosso dei tre reclami fatti dall'istante) e pertanto si chiede all'autorità di fare una richiesta a rete per verificare la presunta data di inserimento dell'ordine di cessazione e la possibilità del gestore di sospendere l'ordine di cessazione. E' evidente che tutto questo poteva essere evitato con un dialogo tra wind e il suo cliente storico ma la controparte l'ha evitato senza alcun motivo. In riferimento" e in ogni caso le fatture non risultavano saldate e non lo sono tuttora." Le dichiarazioni della controparte rasentano il grottesco perché è evidente che è stato l'istante a riferirgli che non poteva pagarle in quanto non gli arrivavano. Le fatture mai arrivate sono giunte all'istante dopo l'apertura del ricorso di conciliazione e definizione con mesi di ritardo rispetto alle date di scadenza e non sono state pagate per onorare l'indebita sospensione e cessazione del servizio fatta dal gestore senza un minimo ritegno per una numerazione storica (1999) attivata dal papà dell'istante. In relazione "Si ricordi che nella 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. 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 qualvolta 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." Dichiarazioni copia incolla e generiche che non premettono la difesa dell'istante. La controparte oltre a citare delibere e articoli del codice civile non dichiara quale sia il presunto comportamento colposo che viene contestato all'istante e non permette all'istante di contestare tali accuse. Dai fatti e dalle prove emerse nelle more del giudizio si ravvedono esclusivamente una serie di errori del gestore che hanno portato all'indebita sospensione e cessazione di una linea storica attiva dal 1999. In riferimento "La posizione contabile L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 282,57: "In relazione ai fatti emersi con le presenti memorie si chiede all'autorità che vengano stornate tutte le fatture emesse dalla controparte dalla data dell'indebita sospensione del servizio (compresivi di costi di chiusura) senza alcuna comunicazione all'istante (28/06/2021 o 29/07/2021 secondo giudizio dell'autorità). In riferimento "Non vi è,

pertanto, alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle domande avanzate dalla controparte. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi." Si conclude la replica richiedendo in via preliminare la richiesta di rigettare integralmente le memorie della controparte perché inammissibili in quanto presentate fuori termine limite dei 45 gg previsti dall'articolo 16 del Regolamento. Fermo restando l'inaccettabilità delle memorie della controparte in subordine si richiede di rigettare tutte le eccezioni presentate dalla controparte perché sono infondate nella sostanza e nel diritto e non spostano la totale responsabilità del gestore nei fatti che gli vengono contestati e quindi si richiede di confermare tutte le richieste fatte dall'istante nel presente ricorso con la modifica dell'indennizzo di indebita sospensione del servizio che deve essere calcolata dal 28/06/2021[[Indennizzo di 3.120 € per indebita sospensione della linea telefonica e internet (7,50 x 2 servizi x 2 art.13 x 52gg dal 28/06/2021 al 19/08/2021 (data in cui la controparte dichiara che la linea non è più riattivabile)] se codesta autorità dovesse ritenere credibile tale data comunicata dalla controparte.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si respinge l'osservazione di inammissibilità, avanzata da parte istante, delle memorie della controparte, in quanto presentate su concilia web oltre i 45 gg previsti dall'articolo 16 del Regolamento, sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS. Infatti i 45 giorni di cui sopra scadevano domenica 28.11.2021, ma l'articolo 155 c.p.c. prevede che, per il computo dei termini, se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo. Pertanto si ritiene di accogliere le memorie presentate da Wind Tre in data 29.11.2021. Conseguentemente l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Posto quanto sopra, le richieste avanzate dalla società XXX possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In riferimento alla indebita sospensione della linea telefonica e internet il gestore rileva che i mancati pagamenti hanno comportato la sospensione dell'utenza, in data 28/06/2021. Preliminarmente si rileva che l'art. 11.7 delle Condizioni Generali di Contratto, dispone che: "Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, Infostrada potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi." Ed inoltre "Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta sospensione, Infostrada potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvo eventuali ulteriori rimedi di legge.". Tuttavia, sempre in via generale, si rammenta che l'art. 2, lett. C), del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e s.m.i., annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello relativo "ad una adeguata informazione e ad una

corretta pubblicità” nei rapporti di consumo. Ne consegue che per poter legittimamente sospendere la linea telefonica e dati occorre sia la presenza di insoluti sia l’informazione all’utente della sospensione del servizio, con congruo preavviso. Premesso quanto sopra, si ritiene che la sospensione intervenuta debba essere indennizzata perché non risulta provato che il gestore abbia comunicato all’utente l’intenzione di sospendere prima e interrompere successivamente la linea per morosità. Infatti, qualora l’istante fosse stato adeguatamente informato dell’intenzione del gestore di sospendere la linea, egli avrebbe potuto saldare il suo debito e, conseguentemente, evitare l’interruzione e la perdita della numerazione. In merito alla data della sospensione, l’istante, con reclamo al servizio clienti in data 04/08/2021 e con PEC del 05/08/2021, ha segnalato la sospensione della linea XXX a far data dal 29/07/2021 ma, nella memoria difensiva, Wind 3 ha sostenuto che la sospensione fosse avvenuta già in data 28/06/2021. Pertanto si ritiene che il dies a quo dal quale far decorrere la sospensione sia da ritenere il 28/06/2021 mentre il dies ad quem si ritiene sia il 09/08/2021, data della disattivazione, così come sostenuto dall’operatore e non contestato dall’istante. Pertanto per indebita sospensione della linea telefonica, ai sensi del combinato disposto degli artt. 5 e 13, c.3 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, Wind 3 è tenuta a corrispondere all’istante la somma di € 1.290,00 (€ 7,50 x 2 servizi x 2 x 43 gg). Per quanto riguarda lo storno/ rimborso delle fatture nel periodo di tempo in cui la linea XXX è stata sospesa, si ritiene di accogliere tale richiesta nel periodo compreso dal 28/06/2021 fino al 09/08/2021 e, conseguentemente, Wind Tre dovrà rimborsare/stornare le fatture riferite al suddetto periodo. Il mancato preavviso della sospensione si riverbera anche sulla perdita della suddetta numerazione che non può essere riattivata, come emerge nel corso del procedimento d’urgenza. Tuttavia, benché il gestore non abbia provato di aver inviato correttamente le fatture, l’istante ha tenuto un comportamento inerte per un periodo prolungato; risulta infatti provato che egli abbia reclamato l’assenza di ricevimento delle fatture solo nelle date 04/08/2021 e 06/08/2021 ma la fattura insoluta, depositata da Wind Tre, risaliva al 22/02/2021. Anche la procedura d’urgenza ex art. 5 prevista dal Regolamento è stata richiesta solo in data 17/08/2021, a fronte della sospensione avvenuta in data 28/06/2021 e si può ipotizzare che, se fosse stata richiesta nell’immediatezza della sospensione, la numerazione sarebbe potuta essere recuperata. Alla luce di quanto sopra, considerato che l’istante ha tenuto un comportamento inerte contrario alla diligenza e alla correttezza che ha concorso alla causazione del fatto colposo dell’operatore, si ritiene che vada senz’altro riconosciuto il disagio dell’utente con la corrispondenza di un indennizzo, ai sensi degli artt. 10 e 13, c. 3 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, che sarà però diminuito del cinquanta per cento. Per la decorrenza del calcolo dell’indennizzo occorre fare riferimento al contratto con cui è stata attivata la linea XXX con TIM “nell’anno 1970” e a tal proposito l’istante ha prodotto una fattura emessa in data 10/05/1999. Pertanto, per la perdita della numerazione, l’istante ha diritto a ricevere il cinquanta per cento dell’indennizzo così calcolato: € 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di € 1500,00, quadruplicato, come previsto dagli artt. 10 e 13, c.3 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per un totale pari a € 3.000,00 (€ 1500,00 x 4 : 2). La richiesta di rimborso delle spese necessarie all’espletamento delle

procedure, invece, non può essere accolta perché non risultano spese di procedura giustificate (del. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei presenti

DELIBERA

La società Wind Tre spa in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, è tenuta a:

- corrispondere un indennizzo pari a € 1.290,00, per indebita sospensione/interruzione della linea XXX, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al soddisfo,
- rimborsare/stornare le fatture riferite al periodo compreso tra il 28/06/2021 e il 09/08/2021,
- corrispondere un indennizzo pari a € 3.000,00, per perdita della numerazione XXX, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al soddisfo,
- rigetta integralmente la richiesta di pagamento delle spese di procedura.

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.

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.

Torino, 29 maggio 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli