

**DELIBERA N. 150/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)  
(GU14/636915/2023)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 24 settembre 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*”;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 10/10/2023 acquisita con protocollo n. 0257249 del 10/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta la sospensione e cessazione non preavvisata dell’utenza n. 055 63xxxx, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a far data 27 aprile 2023 constatava che era “*stata staccata la linea*”, senza mai aver ricevuto dall’operatore un avviso “*né per e-mail né telefonicamente al (...) cellulare, per comunicar[e] i mancati pagamenti*”.
- Veniva a sapere che erano rimaste impagate delle fatture Wind Tre, a causa un cambio di IBAN.
- Parlava al *call center* “*con l’operatore 123.05.04*”, il quale consigliava “*di pagare in due fatture da € 80,50 entro i 30 giorni da cessazione che scadeva il 27 maggio us. per ottenere la riattivazione*”.
- “*Effettua[va] subito i pagamenti*”.
- Inoltrava “*la contabile dei due bonifici*”, come allegato al reclamo inviato per PEC in data 31 maggio 2023. Nella missiva “*richiede[va] la riattivazione della linea 05563xxxx che [era] stata cessata senza preavviso con contratto in essere di 24 mesi scadenza settembre 2023*”. Nel reclamo, oltre a precisare di aver

effettuato i pagamenti, su consiglio di un operatore del *call center*, specificava anche che il *“ritardo pagamenti delle due fatture [era] dovuto al fatto che [la] banca [aveva] cambiato l’Iban avendo avuto una fusione con altra banca”*. Aveva presupposto che la banca avesse riconosciuto i RID essendo lo stesso sempre attivo.

- Ribadiva di non aver *“mai ricevuto nessuna raccomandata di preavviso di cessazione linea”*.
- Evidenziava che, in quanto *“attività lavorativa [aveva] necessità della riattivazione della numerazione 05563xxxx”*. Dichiarava, altresì, di *“non capire come possa essere stata disattivata una numerazione di una attività senza preavviso di raccomandata o PEC con contratto in essere con prossima scadenza settembre 2023”*.
- In data 31 maggio 2023, nell’ambito della procedura di conciliazione, presentava istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo - GU5 n. 611558/2023 - con cui lamentava la sospensione dell’utenza dal 27 aprile 2023 avvenuta senza preavviso.
- La società Wind Tre rappresentava, con nota del 12 giugno 2023, quanto segue: *“l’utenza 05563xxxx è cessata per morosità in data 27/04/2023 e (...) sono state regolarmente intraprese tutte le azioni previste per comunicare alla cliente la sospensione e la successiva cessazione della linea. Corre l’obbligo di confermare che non è tecnicamente possibile procedere alla riattivazione del contratto relativo al numero 05563xxxx sui sistemi Windtre. L’istante potrà verificare l’eventuale fattibilità del recupero della numerazione 05563xxxx direttamente con il Donor TIM. Per quanto sopra esposto, non sono tecnicamente possibili ulteriori azioni da parte della scrivente convenuta”*.
- La procedura terminava con il *“provvedimento di rigetto n. GU5/611558/2023 del 13/06/2023”* per i motivi soprariportati.
- Alla data della presentazione del GU14 evidenziava che i pagamenti erano stati effettuati, *“come da documenti allegati, ma [che] ancora la linea non [era] stata riattivata”*.
- Segnalava nell’istanza GU14 i seguenti disservizi: *“1. 05563xxxx Cessazione amministrativa dell’utenza (Data cessazione: 27/04/2023); 2. 05563xxxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 23/05/2023, Data riscontro: Non risolto)”*.

In data 14 luglio 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“il ripristino immediato della linea telefonica e dati 055-63xxxx (...) il numero di una scuola e non può (...) essere perso”.*

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

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 23 novembre 2023, ha preliminarmente richiamato che:

- *“la numerazione cui sono riferite le odierne contestazioni [è] 05563xxxx”;*
- *“In data 30/08/2021 il cliente sottoscriveva una proposta di Contratto n. 153712870xxxx per l'attivazione dell'utenza telefonica n. 05563xxxx (in portabilità da TIM OLO Donating) con piano tariffario “Super Office One” in accesso fibra FTTC e l'acquisto in vendita a rate del modem “KIT ROUTER VoIP D-Link DVA 6800Z A2” (All. 1 - PDC 15371287xxxx). Il Modem veniva attivato in data 03/09/2021 e l'espletamento della linea fissa si completava in data 22/09/2021”.*
- *“In data 27/04/2023 il Contratto n. 153712870xxxx veniva cessato per reiterata morosità”.*
- *Allega screenshot estratto dai propri sistemi dal quale emerge: “cessazione contratto n. 153712870xxxx CPE e Fonia Fisso Wind Business utenza n. 05563xxxx” rispettivamente “data di attivazione 1/09/2021 22/09/2021 e data cessazione 27/04/2021”.*

L'operatore formula, inoltre, le seguenti *“eccezioni preliminari”*:

*“1. In primo luogo, si eccepisce che l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato!*

*2. Improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza ai sensi Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., nonché dell'art. 2909 c.c. – NE BIS IN IDEM.*

*Wind Tre S.p.A. eccepisce l'improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza di definizione, come già eccepito dallo scrivente operatore nel fascicolo documentale della presente definizione (Cfr.) ai sensi dell'art. 6, comma 4, Allegato A della Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., per il principio del “ne bis in idem”, in quanto le medesime doglianze avanzate con la presente istanza sono già state oggetto del precedente procedimento n. GU14/625270/2023 (All. 2 - formulario GU14\_625270), conclusosi con un verbale di archiviazione, in data 10/10/2023, ove emerge che parte istante rinunciava alla propria istanza, solo dopo il deposito delle memorie difensive da parte di Wind Tre in data 09/10/2023 (All. 3 - provv archiviazione\_GU14\_625270).*

*Entrambi i procedimenti, difatti, hanno a fondamento della domanda le stesse identiche i) circostanze di fatto, ii) i medesimi accadimenti, iii) nonché le medesime richieste.*

*In particolare, codesto operatore intende richiamare l'attenzione sul disposto sopra richiamato secondo il quale il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse*

*parti sia stato già esperito un tentativo di Conciliazione, che nel caso de quo risulta esperito con il tentativo obbligatorio di Conciliazione con protocollo n. UG/611556//2023, conclusosi con il verbale di mancato accordo avente numero di protocollo: 0211031 (All. 4 - formulario\_UG\_611556).*

*Ne discende che, se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che la controversia è già stata sottoposta a tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., la procedura dovrà essere sospesa e dichiarata improcedibile e/o inammissibile.*

*A fronte di ciò, il Gestore insiste affinché venga dichiarata l'improcedibilità e/o l'inammissibilità della presente istanza di definizione.*

*3. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., limitatamente alla quantificazione del ristoro di 2.000,00€.*

*La quantificazione di ristoro di 2.000,00€ avanzata dalla parte istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), all'Autorità adita.*

*Ai sensi della suddetta Delibera, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM adito potrà 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".*

*Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno".*

*Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altra Autorità."*

*La società Wind Tre ha eccepito, altresì, la "genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente alle numerazioni oggetto dell'odierna contestazione (...) osserva[ndo] che quanto dichiarato dall'istante nel formulario non risulta suffragato da alcun documento probante e risulta estremamente generico e non circostanziato nella descrizione dei fatti, così come nelle richieste". Al riguardo ha sottolineato, "infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di Conciliazione non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone la Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.. È bene osservare che, con una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza". A supporto della propria posizione ha citato la "Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto (...) La Delibera AGCOM n. 70/12/CIR [che], invece, ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente (...) anche*

la Determina Direttoriale n. 48/2020 del Corecom Puglia: “La domanda [...] di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. [...]”.

La società Wind Tre ha ritenuto opportuno, inoltre, evidenziare che: “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”.

Sulla base delle eccezioni formulate ha chiesto “il rigetto della richiesta”.

L’operatore ha, poi, proseguito nel merito, “[n]ella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo”.

- Wind Tre ha proposto una “[r]icostruzione della vicenda contrattuale”, sostenendo che le “doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato”. A tal fine ha esposto quanto segue:
- “In data 13/10/2022 il reparto preposto del credito di Wind Tre inviava alla società istante una comunicazione amministrativa via PEC di preavviso sospensione/cessazione per il centro di fatturazione n. 58125xxxx (All. 5 - Preavv. Sosp-Cessaz. - CdF 58125xxxx): Allega screenshot riportante la schermata della comunicazione inviata per PEC con ricevuta di “CONSEGNA”.
- “Dal 09/11/2022 al 24/11/2022 il reparto amministrativo della convenuta contattava telefonicamente ed inviava e-mail alla XXX per sollecitare il pagamento dell’insoluto aperto”: (allega relativo screenshot estratto dai propri sistemi aziendali).
- “In data 16/11/2022 il Servizio Clienti del gestore inviava anche una e-mail di “prenotifica sospensione utenze”, nella quale l’istante veniva avvisato del mancato pagamento dell’offerta tariffaria sottoscritta e veniva invitato a pagare con la modalità descritta nella mail stessa, invitandolo anche a “consultare il nostro sito internet windtrebusiness.it o contattarci al numero 1928”: (allega relativo screenshot estratto dai propri sistemi aziendali)”.

L’operatore ha “sottolinea[to] (...) il comportamento poco diligente della società istante, palesato nel ritardo dei pagamenti malgrado gli avvisi e le comunicazioni da parte della scrivente. Tra l’altro, si precisa che il cliente avrebbe potuto prendere visione delle fatture insolute in ogni momento e in totale autonomia.” In merito ha precisato che “il gestore mette a disposizione dei clienti, gratuitamente, un’Area Clienti dove reperire informazioni, anche relative alla situazione contabile, consentendo all’istante di verificare quante e quali fatture risultavano insolute e che il metodo di pagamento scelto al momento della stipula fosse ancora valido, evitando, così facendo, il procrastinarsi

della morosità che poi ha portato il gestore a sospendere e a cessare il Contratto de qua. A tal proposito, la Carta dei Servizi della Convenuta (All. 6 - Carta dei Servizi Wind Tre), all'Art. 5 – “Assistenza”, specifica che:

*“I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l’anno, 24 ore su 24. Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: attraverso chiamata voce ai numeri, 159 per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, al 139/1928 per i clienti con attive offerte Business, web self care dall’Area clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) per i clienti con attive offerte Consumer e Professional e [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it) per i clienti con attive offerte Business, tramite le apposite App WINDTRE per i clienti con attive offerte Consumer o WINDTRE BUSINESS per i clienti con attive offerte Business per smartphone. La chiamata al servizio di Customer Care è gratuita per tutti, Clienti e non. Secondo la vigente regolamentazione, salvo le chiamate dall’estero, anche l’accesso da altra rete è gratuito. In caso di accesso da altre reti alle numerazioni citate l’obbligo di offerta del servizio gratuito è in capo all’operatore di accesso. I Clienti Consumer e Professional che desiderino parlare con un operatore per accedere ad un servizio di assistenza avanzata possono contattare il 159. I Clienti Business potranno contattare il 139 dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle 22:00, la domenica e i festivi dalle ore 10:00 alle ore 18:00 e il 1928 dal lunedì alla domenica dalle ore h 08:00 alle 20:00 e, per assistenza tecnica, dalle 20:00 alle 08:00. Dall’Area Clienti è possibile inviare richieste di informazioni e supporto o formulare un reclamo.”*

Ha, altresì, “precisa[to] che, Wind Tre, inoltre, mette a disposizione dei clienti un numero verde gratuito, oltre all’accesso gratuito ad un’Area Clienti riservata, dove poter consultare tutte le informazioni relative ai contratti attivi, l’informativa relativa all’area clienti è presente non solo sul sito istituzionale Wind Tre, ma anche in tutte le fatture emesse: (...)” e “che l’istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati (All. 7 - Condizioni Generali di Contratto Business)”.

Sulla base di quanto dedotto “[n]on ricevendo prova dei pagamenti richiesti e dovuti, il gestore si trovava costretto a sospendere il contratto in data 20/01/2023”.

Con riferimento alla cessazione per morosità Wind Tre ha osservato che:

- “Solo in data 03/03/2023 il cliente contattava il Servizio Clienti della convenuta per chiedere informazioni sullo stato dei pagamenti; venivano inviati, via e-mail, nuovamente, gli estremi per effettuare il pagamento”: [inserisce screenshot estratto dai propri sistemi aziendali riportante la relativa e-mail]
- “In data 27/04/2023, a seguito della persistenza morosità da parte della società istante, Wind Tre provvedeva a cessare legittimamente il Contratto n°153712870xxxx, relativo all’utenza fissa n. 05563xxxx, per il mancato pagamento della fattura n. 2022F00047xxxx con scad. 20/09/2022 (All. 8 -

*Fattura 2022F00047xxxx) e della fattura n. 2023F00031xxxx con scad. 23/03/2023 (All. 9 - Fattura 2023F00031xxxx): [inserisce screenshot estratto dai propri sistemi aziendali riportante la disattivazione per morosità]*

- *“la società XXX, procedeva con i pagamenti delle suddette fatture, oltre 30 giorni dopo la cessazione del Contratto e dell’utenza, e precisamente in data 29/05/2023 la fattura n. 2022F00047xxxx e in data 31/05/2023 la fattura n. 2023F00031xxxx: [inserisce screenshot estratto dai propri sistemi aziendali]*
- *Ha “riporta[to], a tal proposito, quanto sancito dall’Art. 5.5 “Mancato pagamento delle fatture” delle Condizioni Generali di Contratto: “Nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, Wind avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming (con eccezione delle chiamate di emergenza [...]). Wind provvederà a riattivare il Servizio entro le 48 (quarantotto ore) successive all’accertamento dell’avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento dopo la sospensione del Servizio, Wind potrà risolvere unilateralmente il Contratto, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni [...]”.*
- *“il comportamento poco diligente avuto dall’istante evidenzia il venir meno dell’interesse del cliente nei confronti del servizio erogato da Wind Tre. L’interesse è infatti uno dei principali e fondamentali requisiti dell’azione (giudiziaria o amministrativa) rispetto anche a quanto precisato dall’Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”.*
- *Ha richiamato “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 entro la scadenza, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. Autorevole giurisprudenza afferma che “[...] il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell’altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento”.*
- *“Wind Tre specifica che, a differenza di quanto dichiarato dalla parte istante nel formulario, la sospensione e la successiva cessazione del contratto de quo è avvenuta esclusivamente per inadempimento da parte del cliente, a seguito dei reiterati mancati pagamenti delle fatture entro la scadenza delle stesse, in ottemperanza di quanto disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre”.*

- *“Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte, o le adesioni tramite consensi vocali, prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive o le accetta, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d’offerta applicate”.*
- *“Nel caso di specie, l’inerzia ravvisabile nel mancato pagamento delle fatture e dopo, nel perpetrare lo stesso sterile atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione e alla cessazione del servizio anche a fronte degli avvisi ricevuti, integra certamente gli estremi di un inadempimento contrattuale”. Sul punto ha riportato la Delibera 48/2023 (...) e Delibera n. 4/2015 del Corecom Toscana.*
- *Ha “richiama[to] la delibera 276/13/CONS 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”.*
- *“A sostegno di quanto finora evidenziato, la Delibera AGCOM n. 11/22/CONS: “[...] non può trovare accoglimento la richiesta dell’istante [...]. in quanto, tenuto conto della condotta tenuta dall’istante, non si ritiene che la sospensione e la cessazione dell’utenza in questione, con conseguente perdita del numero, siano stati causati arbitrariamente dall’operatore che deteneva la numerazione. In particolare, la Sig.ra XXXXX ha sospeso d’emblée il pagamento delle fatture emesse da Wind Tre S.p.A [...]. Wind Tre S.p.A., d’altro canto, ha adempiuto*

*correttamente agli oneri informativi di competenza, preavvisando opportunamente l'utente dell'imminente sospensione prima e della cessazione poi. La Sig.ra XXXXX, tuttavia, ha deliberatamente ignorato le comunicazioni di Wind Tre S.p.A., [...] concorrendo così alla causazione della perdita del numero di cui si duole. In relazione a tanto, constatata la correttezza della condotta posta in essere da Wind Tre S.p.A., in ossequio al criterio civilistico di cui all'articolo 1227 del codice civile, non si ritiene di riconoscere l'indennizzo richiesto dall'istante a titolo dell'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi" (si vedano, sul tema, anche la Delibera AGCOM N. 18/22/CIR e la DELIBERA N. 75/2020 del Corecom Emilia-Romagna)".*

La società Wind Tre ha, inoltre, precisato che “[n]elle date 23/05/2023, 25/05/2023, 26/05/2023 e 28/05/2023 Wind Tre riceveva via PEC le prove dei pagamenti effettuati con la richiesta di riattivazione dell’utenza n. 05563xxxx”.

L’operatore ha richiamato “altresì che in data 31/05/2023, l’istante promuoveva nei confronti di Wind Tre e dinanzi al Corecom Toscana, sia il procedimento di Conciliazione con protocollo n. UG/611556/2023, che si concludeva con un mancato accordo in data 14/07/2022, che il procedimento d’urgenza con protocollo n. GU5/611558/2023 che si concludeva in data 13/06/2023 con un provvedimento di rigetto poiché: “sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrono i presupposti per l’adozione del richiesto provvedimento, in quanto l’utenza non è tecnicamente riattivabile”.

Inoltre Wind Tre ha “precisa[to] che la società istante presentava in data 26/06/2023 un nuovo procedimento d’urgenza con protocollo n. GU5/616475/2023 che si concludeva in data 12/07/2023 con un nuovo provvedimento di rigetto con la stessa motivazione del precedente “[...]l’utenza non è tecnicamente riattivabile” (cfr. GU5/616475/2023)”.

La società Wind Tre ha ritenuto opportuno specificare sul punto che, “[n]elle more del procedimento d’urgenza con protocollo n. GU5/611558/2023 la convenuta, in data 05/06/2023, pur non ravvisando alcuna responsabilità né una indebita cessazione, assumeva un atteggiamento proattivo e collaborativo, mettendo in campo tutte le azioni necessarie per il recupero della numerazione. Pertanto, in data 06/06/2023 veniva aperta una segnalazione tecnica n. 008384xxxx verso il gestore TIM, in qualità di OLO Donor, per richiedere il recupero della numerazione 05563xxxx. In data 11/08/2023 veniva chiusa la segnalazione tecnica n. 008384xxxx con la seguente nota di TIM: “la numerazione DN05563xxxx è in corso di riattivazione su TIM non può essere più recuperata verso WIND. Non appena il Cliente riceverà la prima fatturazione TIM potrà essere oggetto di NP utilizzando il COW presente in fattura.” [inserisce il screenshot estratto dal sistema “eSTAR”]

L’operatore Wind Tre ha, dunque, concluso, “[a]lla luce di quanto ampiamente esposto e dimostrato, (...) che non si evincono responsabilità della scrivente né per la sospensione/cessazione della numerazione, e nemmeno per la mancata riattivazione della stessa sui sistemi Wind Tre, malgrado il numero fosse stato recuperato da TIM, poiché il

*gestore scrivente si trovava in assenza delle garanzie richieste imputabili unicamente alla società istante, nonché al suo referente legale xxx e pertanto non vi erano le condizioni tecniche necessarie per la riattivazione dell'utenza sulla rete del gestore.*

A tal proposito, ha “riporta[to] quanto sancito dall’Art.2.2 “Accettazione da parte di Wind Tre S.p.A. e conclusione del Contratto” delle Condizioni Generali di Contratto:

*“Wind Tre S.p.A. si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente: [...] - sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Wind Tre S.p.A. [...]. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro Contratto con Wind Tre S.p.A., l'accettazione della Proposta è subordinata al previo adempimento del Contratto precedente. Resta espressamente inteso che, in ogni caso, qualora il Servizio non sia attivato entro 90 giorni dal momento della ricezione della Proposta, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Nel caso di Contratto già concluso, qualora siano trascorsi 90 giorni senza che il Servizio sia stato attivato per motivi tecnici o amministrativi, il Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Wind Tre S.p.A. nei confronti del Cliente [...]. Wind Tre S.p.A. può subordinare l'accettazione della proposta cliente ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o modalità di pagamento specifiche. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad un altro contratto con Wind Tre S.p.A., l'accettazione della proposta del Cliente è subordinata al previo adempimento del contratto precedente. Wind Tre S.p.A. si riserva, altresì, di valutare, sulla base di requisiti minimi di affidabilità individuati da Wind Tre S.p.A. attraverso l'analisi dei dati in suo possesso, secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, di controllo delle frodi e di tutela del credito, l'accettazione delle proposte sottoscritte dal Cliente, rispettivamente: i) per l'attivazione di nuove utenze e/o nuove SIM; ii) per l'attivazione di offerte con Servizi abbinati a Terminali e/o modem e/o apparati Wi-fi; iii) per azioni di cambio offerta di qualsiasi tipologia (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: passaggio da offerta per Servizi pre-pagata con Terminale a offerta per Servizi post-pagata con Terminale); iv) per l'acquisto di Terminali e/o modem e/o apparati Wi-fi anche non in abbinamento a Servizi; v) per l'acquisto di prodotti software e hardware in abbinamento e/o non in abbinamento a Servizi; vi) per l'acquisto di servizi di centralino, con relativi apparati in abbinamento e/o non in abbinamento a Servizi; vii) per l'acquisto di impianti telefonici in abbinamento e/o non in abbinamento a Servizi. Infine, Wind Tre S.p.A. si riserva il diritto di rifiutare la proposta qualora il proponente non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da Wind Tre S.p.A. sulla base di analisi effettuate secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito.”*

Quindi l'operatore ha “contesta[to] fermamente la richiesta di indennizzi, storni/rimborsi, avanzata dalla parte istante, perché destituita da qualsivoglia fondamento e che la stessa non debba trovare accoglimento a parere della scrivente difesa, in caso di abuso da parte del cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza”.

L'operatore Wind Tre ha ritenuto doveroso *“sottolineare l'evidenza che anche la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo non è accoglibile, sia perché le PEC inviate alla scrivente dal 23 al 28/05/2023 non erano volte a “reclamare” la fatturazione o altro, ma tutte erano volte a comunicare i pagamenti effettuati e a richiedere l'attivazione dell'utenza. Inoltre, in data 31/05/2023, ossia prima che scadesse il termine dei 45 giorni per dare riscontro agli eventuali reclami, l'istante presentava l'istanza di Conciliazione, come abbiamo già esplicitato poc'anzi”*. Sul punto ha *“riporta[to] la Delibera 51/2022 del Corecom Puglia che stabilisce, in un caso simile: “[...] per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato de facto alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione: è nella sede del procedimento di conciliazione (eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione del formulario UG, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte) che le parti hanno avuto modo di interloquire sulla specifica problematica.”* Ad abundantiam, si riporta quanto stabilito dal Corecom Umbria nella Delibera di rigetto n.17/2023: *“Neppure la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta in quanto il reclamo [...] è stato inoltrato successivamente alla chiusura di ogni rapporto contrattuale con Wind: si osserva infatti che la fonte dell'obbligo del gestore di rispondere ai reclami è rappresentata dal contratto e pertanto, venuto meno quest'ultimo, viene meno anche ogni obbligo di risposta. Per questo motivo la richiesta non può trovare accoglimento”*.

La società Wind Tre ha, inoltre, *“specifica[to] che la numerazione 05563xxxx è stata recuperata dal gestore Donor TIM”*.

Infine ha dedotto che:

- *“[n]ull'altro è da aggiungere per la controversia in esame, apparendo chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere eventuali altre richieste dell'istante”*.
- *“nonostante Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della precedente istanza di definizione (prot. n. GU14/625270/2023) abbia cercato con il signor xxx un componimento bonario della controversia, lo stesso non si rendeva disponibile ad accettare alcun tipo di proposta, preferendo comunque coltivare la presente procedura, che ha comportato un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per il gestore e di costi e risorse per il Corecom adito”*.
- Wind Tre ha ricapitolato la *“Situazione amministrativa”*, evidenziando che, *“il cliente presenta un insoluto di euro 274,27 dovuto al mancato pagamento delle fatture n. 2023F00065xxxx (All. 10), n. 2023F00100xxxx (All. 11) e n. 2023F00125xxxx (All. 12) di cui se ne chiede il pagamento (...)”*.

In ultimo ha concluso insistendo *“In rito [nel] dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., art.16 comma 4”*.

### **3. La replica dell'istante e la controreplica dell'operatore.**

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito delle note di replica, ha ribadito quanto sostenuto in istanza, evidenziando che:

- *“non possiede una PEC attiva e quindi il documento inviato anche se illeggibile non può avere la ricevuta di avvenuta consegna”.*
- *“non risulta pervenuta nessuna comunicazione PEC in quanto la XXX non ha al momento un indirizzo PEC attivo e quanto allegato è illeggibile, non risulta pervenuta neppure una raccomandata AR e pertanto le presunte telefonate non documentate o mail non hanno valore legale al recesso di una numerazione telefonica di attività commerciale”.*
- *“Riguardo alle presunte comunicazioni telefoniche o mail, si precisa che non hanno valore legale alla cessazione di una numerazione telefonica”.*
- *“La XXX anche se in ritardo ha pagato le due fatture scadute ed aveva il diritto di riavere al propria numerazione”.*

In conclusione parte istante ha *“insist[ito] sul indennizzo per danno per avere cessato una numerazione di attività senza dovuto preavviso formale”.* Ha precisato che *“appare ingiustificato il recesso di una linea telefonica senza dovuto preavviso a mezzo PEC e/o raccomandata A.R.”.*

La società Wind Tre ha depositato una “Controreplica”, *“confermando quanto riportato e precisato nella propria memoria difensiva, depositata in data 23/11/2023”.* In particolare ha tenuto *“a ribadire che, l'istante presenta ancora ad oggi una situazione debitoria irregolare. Per quanto sottoscritto dal cliente, e più in generale i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, il gestore ribadisce che l'istante era tenuto ad eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse”.*

Inoltre, ha *“ricorda[to] che la richiesta di risarcimento del danno o dei disagi non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), all'Autorità adita e, per questo, si domanda il rigetto delle richieste.”*

Wind Tre ha concluso *“rimanda[ndo] ai propri scritti depositati agli atti in data 23/11/2023”.*

### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, con riferimento all'eccezione dell'operatore Wind Tre, si rileva quanto già comunicato dall'Ufficio nell'ambito del presente procedimento. *“L'eccezione di inammissibilità formulata in data 10/10/2023 da Wind Tre (Very Mobile) in relazione al GU14/636915/2023 XXX contro l'Operatore Wind Tre (Very Mobile) del 10/10/2023, non appare allo stato fondata atteso che la collegata istanza di conciliazione UG/611556/2023, esperita tra le medesime parti, si è regolarmente conclusa con un*

*verbale di mancato accordo, nel giorno 09/08/2023 (prot. n. 0211031 del 09/08/2023). L'istanza GUI4/636915/2023 del 10/10/2023, sulla base del comma 2 dall' art. 14 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, a norma del quale "Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione (...)" si ritiene, pertanto, legittimamente presentata, dall'Utente, entro i termini previsti dalla normativa. In tal senso, sempre ai fini dell'ammissibilità del presente GUI4/636915/2023, nulla rileva la circostanza che la parte istante abbia rinunciato al precedente GUI4/625270/2023, determinandone l'archiviazione, in quanto la rinuncia stessa è stata effettuata dall'utente "esclusivamente per errori materiali nella presentazione dell'istanza stessa" come dichiarato dalla parte istante con comunicazione del 12 ottobre 2023. Di conseguenza la presente eccezione di inammissibilità, sollevata dall'Operatore Wind Tre, viene rigettata".*

Sempre in via preliminare si osserva che la richiesta dell'istante *sub i)* volta ad ottenere "il ripristino immediato della linea telefonica e dati 055-63xxxx" non può trovare accoglimento, in quanto, a prescindere dal fatto che trattasi di un obbligo di *facere*, l'operatore ha chiaramente rappresentato di non essere nelle condizioni tecniche di rendere la prestazione richiesta; quindi, la pretesa dell'utente risulta tecnicamente ineseguibile e, secondo un paradigma giuridico di pacifica applicazione, ad *impossibilia nemo tenetur*.

Tuttavia, in relazione alle doglianze lamentate, si evidenzia che, in un'ottica di *favor utentis*, la predetta domanda *sub i)* sarà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, la presente disamina s'incentra sulla sospensione non preavvisata e successiva cessazione dell'utenza fissa n. 055 63xxxx, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sempre in via preliminare deve rilevarsi che la domanda *sub i)* non può essere reinterpretata quale indennizzo per la perdita del numero suddetto. Tutto ciò implicherebbe, infatti, la disamina di circostanze non trattate nell'ambito del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione. Al riguardo deve osservarsi, infatti, che l'operatore ha reso noto solo nell'ambito della presente procedura di definizione, che: "In data 11/08/2023 veniva chiusa la segnalazione tecnica n. 008384xxxx con la seguente nota di TIM: "la numerazione DN05563xxxx è in corso di riattivazione su TIM non può essere più recuperata verso WIND. Non appena il Cliente riceverà la prima fatturazione TIM potrà essere oggetto di NP utilizzando il COW presente in fattura".

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex *plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto

a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

#### Sulla sospensione amministrativa non preavvisata

L'utente ha lamentato la cessazione non preavvisata dell'utenza a sé intestata, laddove l'operatore ha evidenziato in memoria che, “[n]on ricevendo prova dei pagamenti richiesti e dovuti, il gestore si trovava costretto a sospendere il contratto in data 20/01/2023” e, successivamente, a cessarlo il 27 aprile 2023, come lamentato con istanza di adozione di provvedimento temporaneo nell'ambito della procedura di conciliazione.

La domanda *sub i)* come reinterpreta può essere accolta nei termini di seguito indicati.

*In primis* si rileva che, con riferimento alla richiesta d'indennizzo per la sospensione amministrativa, l'applicazione dell'articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi è svincolato dalla previsione di cui all'articolo 13, comma 1, del citato Regolamento, il quale dispone, con esplicita limitazione della sua applicazione, che “[n]elle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”.

In generale occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore Wind Tre abbia fornito, prima della lamentata sospensione, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5 del “Regolamento” che prevede “*l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*”.

Dagli atti del procedimento risulta che l'utente abbia chiesto, con l'introduzione dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo nell'ambito conciliativo, il

ripristino dei servizi voce e dati sulla propria utenza, lamentandone la cessazione senza alcun preavviso.

Con riferimento alla predetta procedura, la società Wind Tre ha rappresentato, con nota del 12 giugno 2023, quanto segue: *“l’utenza 05563xxxx è cessata per morosità in data 27/04/2023 e (...) sono state regolarmente intraprese tutte le azioni previste per comunicare alla cliente la sospensione e la successiva cessazione della linea”*. Inoltre il gestore ha dedotto, nella memoria agli atti del procedimento, la correttezza del proprio operato evidenziando di aver inviato il preavviso e sospeso legittimamente l’utenza *de qua* dal 20 gennaio 2023.

A supporto della propria posizione, l’operatore ha allegato, in memoria, una PEC inviata all’istante il 13 ottobre 2022, evidenziando che in tale data *“il reparto preposto del credito di Wind Tre inviava alla società istante una comunicazione amministrativa via PEC di preavviso sospensione/cessazione per il centro di fatturazione n. 58125xxxx (All. 5 - Preavv. Sosp-Cessaz. - CdF 58125xxxx): Allega screenshot riportante la schermata della comunicazione inviata per PEC con ricevuta di “CONSEGNA”*.

La lettera in questione contestava l’insoluto attinente ad un’unica fattura (*“Numero Fattura: 2022F00047xxxx Data Emissione: 21/08/2022 Importo Aperto 80,50 €”*), avvertendo di una possibile sospensione in caso di mancato pagamento.

Sul punto l’istante ha negato, in replica, il ricevimento della missiva predetta per inattività dell’indirizzo di posta certificata. Tuttavia, a prescindere da tale circostanza, vale la pena osservare che l’utente veniva informato della morosità maturata alla data d’invio della missiva e avvisato di una potenziale sospensione sulla base della situazione rappresentata al momento, limitata alla sola fattura sopraccitata. Deve al riguardo rilevarsi che, secondo la ricostruzione della vicenda da parte dell’operatore, l’effettiva sospensione è avvenuta a distanza di oltre tre mesi.

L’operatore ha indicato, inoltre, di aver inviato successivi solleciti.

- *“Dal 09/11/2022 al 24/11/2022 il reparto amministrativo della convenuta contattava telefonicamente ed inviava e-mail alla XXX per sollecitare il pagamento dell’insoluto aperto”*: (allega relativo screenshot estratto dai propri sistemi aziendali).
- *“In data 16/11/2022 il Servizio Clienti del gestore inviava anche una e-mail di “prenotifica sospensione utenze”, nella quale l’istante veniva avvisato del mancato pagamento dell’offerta tariffaria sottoscritta e veniva invitato a pagare con la modalità descritta nella mail stessa, invitandolo anche a “consultare il nostro sito internet windtrebusiness.it o contattarci al numero 1928”*: (allega relativo screenshot estratto dai propri sistemi aziendali)”

Sul punto occorre precisare che, attesa la diversa rappresentazione dei fatti dell’utente, che in replica ribadisce di non aver ricevuto preavviso alcuno, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo *“screenshot”* depositato dall’operatore, in quanto non provante il corretto ricevimento da parte

dell'utente della comunicazione inviata e, tanto meno, della interlocuzione avvenuta asseritamente per telefono. Con riferimento al contenuto della e-mail occorre evidenziare che la comunicazione, nell'indicare la modalità per poter adempiere al pagamento, informava genericamente quanto di seguito riportato: *“Per evitare la sospensione del Servizio può provvedere ad effettuare il pagamento mediante: (...)”*.

Inoltre, con precipuo riferimento alla cessazione amministrativa, messa in atto dall'operatore senza la prova di aver inviato alcuna missiva di risoluzione contrattuale in prossimità dell'effettivo distacco della linea, deve evidenziarsi che l'utente ha effettuato tutti i pagamenti dovuti, seguendo le indicazioni del *call center* dell'operatore (il contatto è tracciato mediante identificativo). Va precisato che l'istante non mancava di comunicare a Wind Tre, con PEC del 31 maggio 2023, di aver effettuato tali bonifici. La circostanza appare del resto pacifica fra le parti, atteso che l'operatore in memoria ha precisato che *“[n]elle date 23/05/2023, 25/05/2023, 26/05/2023 e 28/05/2023 Wind Tre riceveva via PEC le prove dei pagamenti effettuati con la richiesta di riattivazione dell'utenza n. 05563xxxx”*. Viceversa non risulta agli atti la prova che l'operatore abbia comunicato all'utente l'impossibilità del ripristino dei servizi (nonostante i pagamenti fatti) prima del 12 giugno 2023 nell'ambito della procedura GU5.

Il pagamento delle fatture insolute, effettuato su consiglio dell'operatore, ha inevitabilmente indotto l'istante al riconoscimento di una situazione di legittimo affidamento in ordine alla possibilità di ripristino del servizio, non avendo ricevuto smentite tali da pensare diversamente attesa la mancata risposta al reclamo.

Dunque, alla luce di quanto esposto, si rileva che l'operatore convenuto, nell'ambito della memoria allegata al presente procedimento, non ha prodotto di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento per la sospensione amministrativa e cessazione dell'utenza n. 05563xxxx.

Ne consegue che la predetta società può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione/cessazione amministrativa dell'utenza oggetto del procedimento e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 20 gennaio 2023, data d'inizio della sospensione non preavvisata, e il *dies ad quem* nel

giorno 12 giugno 2023 (data della comunicazione dell'impossibilità di ripristino del numero n. 055 63xxxx).

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 2.160,00 (duemila centosessanta/00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per n. 144 giorni di sospensione amministrativa dell'utenza *business* (n. 055 63xxxx).

Sul punto si ritiene opportuno precisare che, con riferimento alla richiesta di ripristino dei servizi voce e collegamento internet di cui al GU5, l'inadempimento dell'operatore convenuto è riconducibile alla mancata comunicazione degli impedimenti al ripristino dei servizi. Può ritenersi, quindi, sproporzionato e contrario al principio di equità, espressamente richiamato dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento, riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento al servizio voce e di collegamento ad internet. Si ritiene, pertanto, equo valutarlo in maniera unitaria in relazione a n. 1 servizio.

Inoltre l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato a far data 20 gennaio 2023 sull'utenza n. 055 63xxxx fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali costi dovuti agli apparati. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Di converso non è meritevole di accoglimento la domanda *sub i)* reinterpretata come riconoscimento degli indennizzi per mancata/ritardata risposta al reclamo, in quanto tale aspetto è già stato valutato ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per il disservizio principale, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 2.160,00 (duemila centosessanta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di

indennizzo per la sospensione/cessazione amministrativa dell'utenza *business* (n. 055 63xxxx).

3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto addebitato a far data 20 gennaio 2023 sull'utenza n. 055 63xxxx fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali costi dovuti agli apparati. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 24 settembre 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)