

## **DELIBERA N. 112**

### **XXXXXXXXXX XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/523219/2022)**

#### **Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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

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

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXX XXXXXXXX del 09/05/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "L'utente doveva trasferirsi da Viale \*\*\*\*\* ad altro indirizzo ma il negoziante lo informava che a causa della tecnologia avrebbe dovuto rinunciare al numero storico 080\*\*\*\*\*78. Non potendo rinunciare a tale numero ha fatto regolare disdetta ai sensi della Legge Bersani motivando il problema. In realtà successivamente è stato contattato da un ufficio di recupero crediti che a suo carico risulterebbe esserci una debitoria che peraltro lo inserisce nella black list. L'utente contesta le somme dovute per recesso anticipato addebitate, considerando la L. 40/2007 secondo cui al comma 3 del medesimo art. 1, prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Storno dell'intera posizione debitoria pendente in capo all'utente; II. estromissione dalla black list; III. ristoro per la perdita del numero.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "In data 17/01/2020 parte istante sottoscriveva presso un punto vendita Wind Tre proposta di contratto per attivazione LNA Nuova Linea Telefonica numero 080\*\*\*\*\*78 in accesso FIBRA FTTH e offerta commerciale in promozione WindFibra1000. Si deposita pdc. Contestualmente, sempre a seguito di sottoscrizione di proposta di contratto, veniva effettuato per la sim dati 391\*\*\*\*\*55 variazione verso il piano tariffario 100 GIGA con offerta convergente Fisso/Mobile e veniva associata alla stessa CPE MOBILE Amazon Echo Dot a € 0,00 per 24 mesi con eventuale addebito di € 59,99 in caso di cessazione anticipata. Si deposita pdc telefono incluso. Veniva, inoltre, inviata all'utente mail riepilogativa ordine. L'attivazione della LNA si completava in data 20/01/2020. Nel corso del rapporto contrattuale parte istante mai contattava il call center della convenuta per chiedere informazioni in merito ad un possibile trasloco. Come risulta dalla schermata qui di seguito riportata, parte istante contattava direttamente la convenuta in data 04/11/2021 per chiedere informazioni in merito all'addebito della rata finale del contratto telefono incluso legato al mobile in caso di disattivazione anticipata. Sempre in data 04/11/2021 parte istante inviava richiesta di cessazione dell'utenza fissa 080\*\*\*\*\*78 con richiesta di addebito in un'unica soluzione di eventuali rate da versare per il modem. In

data 06/11/2021, perveniva, altresì, richiesta di cessazione della sim mobile 391\*\*\*\*\*55 con telefono incluso CPE MOBILE Amazon Echo Dot. In data 08/11/2021, veniva inviato SMS di conferma ricezione richiesta disdetta. I contratti venivano cessati rispettivamente in data 06/12/2021 e 05/12/2021 per disdetta volontaria. Veniva, pertanto, emesso ultimo conto telefonico numero W2202152827 del 22/01/2022 sul quale risulterà addebitato Costo per attività di cessazione servizio, le restanti rate del modem e rata finale telefono incluso contratto n. 1169515477632. Si deposita fattura. Parte istante lasciava immotivatamente insolute le fatture numero W2130086310, W2133199951, W2136308635, W2202152827. [...] Parte istante contesterebbe, quindi, le somme dovute per recesso anticipato addebitate, considerando la L. 40/2007 secondo cui al comma 3 del medesimo art. 1, prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni" chiedendo quindi lo storno dell'intera posizione debitoria pendente in capo all'utente, estromissione dalla black list, e ristoro per il la perdita del numero. Orbene, non si comprende il motivo per cui la convenuta dovrebbe stornare conti telefonici regolarmente emessi. In primis in merito ai costi di cessazione della linea fissa ed alla richiesta di storno degli stessi, si rappresenta che gli stessi sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") [...]. Anche le "Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge", prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. In particolare, come previsto anche in "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" di AGCom, i costi che "l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso". Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati. La fonte primaria aggiunge che "L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2." Da quanto richiamato, se ne deduce che l'Autorità citata è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Le Linee Guida sopra citate prevedono che "Nello svolgimento della propria attività la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento". Aggiunge poi che "l'attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi". E' in forza di tale previsione che AGCom ha avviato nel Febbraio del 2009 un'istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione. A valle di tale istruttoria, l'Autorità vigilante ha certificato i costi di WIND eliminando alcuni e

riconoscendo altri. Ne consegue che i costi di disattivazione applicati all'istante sono dovuti in base a quanto previsto dall'art. 1 della Legge Bersani oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria in quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell'Autorità chiamata dalla stessa Legge a vigilare ossia l'AGCom. L'art 15.3 delle condizioni generali di contratto sottoscritte dal cliente statuiscono che:” Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da WIND come previsto dall'art. 1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato. • 35,00 euro nel caso in cui la richiesta preveda la riattivazione del servizio con Telecom Italia (rientro) o con un altro operatore (migrazione). Nel caso in cui la migrazione verso altro operatore implichi la sola Portabilità del Numero verranno applicati i costi previsti per la cessazione, con le modalità di seguito descritte. Tale richiesta infatti, comporta non solo la migrazione del numero, ma anche la cessazione degli altri Servizi attivati con WIND sulla stessa linea [...]. Per completezza di informazioni, si indicano delibere AGCom in tema di costi di disattivazione/migrazione, con la quale l'Autorità, ad ulteriore conferma della legittimità dei predetti costi, ha rigettato in toto le istanze della parte (DELIBERE n. 646 /13/CONS e n. 74/15/CIR. Ad abundantiam si aggiunge che su tali costi è stata altresì correttamente applicata la DELIBERA 487/18/CONS, con addebito di un Costo per attività di cessazione servizio di euro 22. Anche con riferimento alle rate del modem addebitate nell'ultima fattura, si rappresenta in primis che l'utente era perfettamente a conoscenza di aver scelto un listino Fibra con vendita di modem rateizzato per 48 mesi come ampliamento provato oltre che dalla pdc sottoscritta anche dalla richiesta di recesso dove veniva fleggato di voler pagare le rate a scadere in un'unica soluzione. L'utente recedeva dal contratto molto prima dei 48 mesi motivo per cui venivano correttamente addebitate le rate a scadere. Stesso discorso per il contratto telefono incluso [...]. L'allegato Telefono incluso – condizioni generali – all'art 4 Obblighi del Cliente statuisce: “Il Cliente si impegna, fino alla data di pagamento dell'ultima rata, a: i) mantenere la Carta SIM Ricaricabile attiva; ii) non recedere dall'Abbonamento, in deroga a quanto previsto dall'articolo 6.3 delle condizioni generali di contratto del medesimo; iii) mantenere la titolarità della Carta SIM Ricaricabile e dell'Abbonamento; iv) mantenere attiva un'offerta compatibile con l'offerta Telefono Incluso e corrisponderne correttamente gli importi dovuti; v) non variare la modalità di pagamento verso tipologie differenti rispetto a quelle riportate nel precedente Art.1 e, vi) non modificare il piano tariffario in Abbonamento o Ricaricabile con addebito in fattura verso un piano con costo inferiore rispetto a quello presente sulla SIM al momento della sottoscrizione della Proposta di Adesione. In caso di inadempimento a quanto sopra (anche in seguito ad eventuali modifiche contrattuali dell'offerta associata all'offerta Telefono Incluso) o in caso di mancato pagamento per due rinnovi consecutivi del costo di una delle offerte prepagate compatibili con l'offerta Telefono Incluso, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 6. [...]. Anche la richiesta di ristoro per la perdita del numero risulta essere del tutto infondata. Parte istante ha volontariamente inviata richiesta di disdetta. Si aggiunge altresì come ampliamente provato sopra che alcuna richiesta di trasloco risulta pervenuta [...]. Le fatture sono state

tutte emesse regolarmente e conformemente alle condizioni generali di contratto sottoscritte dall'utente: voglia, infatti, l'adito Corecom considerare che parte istante ha regolarmente firmato le pdc qui depositate. Il cliente nel momento in cui ha firmato le proposte di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze, 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' evidente che nella fattispecie in esame vi sia altresì un concorso colposo dell'utente; 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. Pertanto, la convenuta chiede in primis il rigetto in toto delle suddette richieste. Si respinge di conseguenza qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati, di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. Nel caso di specie parte istante lamenta la sussistenza di una posizione debitoria a proprio carico e, in particolare, la presenza di costi di recesso asseritamente illegittimi. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti si evince che l'istante, in data 17.01.2020, ha sottoscritto una proposta di contratto con Wind afferente all'offerta "Fibra 1000" su nuova linea telefonica, con modem in vendita abbinata con consegna e installazione da parte di un tecnico, come ricavabile dalla documentazione allegata agli atti dalla parte convenuta. Inoltre, in data 20.01.2020, l'istante ha sottoscritto una proposta di adesione all'offerta telefono incluso avente ad oggetto la sim n. 391\*\*\*\*\*55. Successivamente, in

data 04.11.2021, il medesimo istante ha presentato due richieste di disdetta riferite in maniera distinta ai suddetti contratti. Con riferimento all'apparato in vendita rateizzata incluso nella proposta di abbonamento relativa alla linea fissa, si rileva che l'istante ha optato per la modalità di pagamento in un'unica soluzione. Di contro, l'operatore convenuto deduce la cessazione dei servizi di linea fissa e mobile, avvenuta rispettivamente in data 06.12.2021 e 05.12.2021, decorso il termine di trenta giorni dalle suddette richieste di disdetta trasmesse dal medesimo istante. Contestualmente, il gestore eccepisce il mancato pagamento di n. 4 fatture W2130086310 del 22.10.2021, W2133199951 del 22.11.2021, W2136308635 del 22.12.2021, e n. W2202152827 del 22.01.2022. Ciò posto, si osserva che le prime tre fatture sopra richiamate, non prodotte agli atti, devono ritenersi regolarmente emesse in quanto riferite a periodi antecedenti al termine di 30 giorni previsto per l'esecutività delle disdette. Riguardo invece all'ultima fattura di chiusura, n. W2202152827 dell'importo totale di € 252,63, si osserva che la stessa, prodotta agli atti dal gestore, reca le rate residue del modem (da n.23 a n. 48), ciascuna dell'importo di € 5,99; tali rate risultano dovute, attesa la modalità di pagamento in un'unica soluzione, espressamente opzionata dall'istante, come sopra rappresentato. Con riferimento ai costi di recesso contestati dall'utente, si osserva che la suddetta fattura contiene il costo per attività di cessazione del servizio dell'importo di € 22,00. Sul punto, si richiama l'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, che ha convertito, con modifiche, il Decreto Legge n. 7/2007 (c.d. decreto "Bersani"), a mente del quale: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore [...] senza spese non giustificate da costi dell'operatore". La norma è posta sia a difesa dell'utente quale contraente debole, sia a tutela della libertà del mercato, e contiene un divieto imperativo di comminare, a fine rapporto, tutte quelle spese che non riguardino: i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. Anche le Linee Guida dell'AgCom di cui all'Allegato A alla delibera n. 487/18/CONS prevedono espressamente che le spese di recesso possono riguardare, tra l'altro, i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza. Inoltre, nel modulo "Richiesta di disdetta del contratto di abbonamento" predisposto dal gestore e sottoscritto dal medesimo istante, alla lettera d) è espressamente previsto che "la disdetta comporterà un addebito in bolletta di importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti (art. 15.3). Per il dettaglio sui costi si rinvia al sito istituzionale di WINDTRE, sezione "offerta fisso internet vigente". Pertanto, è da ritenersi legittimo il costo di € 22,00 addebitato dal gestore in quanto connesso all'attività necessaria alla lavorazione del recesso. Infine nella medesima fattura, con riferimento all'abbonamento relativo al servizio mobile sul numero 391\*\*\*\*55, è contenuta la rata finale dell'importo di € 59,90, riguardante il telefono incluso nel contratto, anch'essa dovuta. Alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono essere accolte. La richiesta sub III) non può trovare accoglimento in quanto generica e non sufficientemente idonea a documentare e circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al

quomodo, sia al quantum debeatur (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Infatti l'istante ha presentato richiesta di disdetta e non ha manifestato in alcun modo, sulla base delle evidenze in atti, la volontà di subordinarla all'effettiva conservazione della numerazione fissa, anche a seguito di quanto dallo stesso rappresentato in ordine alle informazioni acquisite dall'operatore in fase di trattative commerciali; valga, sempre in tal senso, considerare che non è stata effettuata alcuna richiesta di trasloco o trasferimento dell'utenza oggetto di contestazione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza non può essere accolta.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco