

**DELIBERA N. 28/2024**

**xxxxxxxxxx/ WIND TRE (VERY MOBILE) S.p.A.  
(GU14/411211/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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 xxxxxxxxxxxx del 02/04/2021 acquisita con protocollo n. 0161288 del 02/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

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

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia fissa, linea dati, telefonia mobile, rappresenta: "In data 11.9.2020 l'utente formalizzò richiesta di trasloco a Wind Tre della propria linea in \*\*\*\*\* Via \*\*\*\*\*. Il cliente era consapevole che il trasloco avrebbe comportato il cambio del numero, tuttavia ha diritto a proseguire nel contratto già in corso, senza far decorrere un nuovo termine di vincolo, senza dover pagare costi di disattivazione e alle condizioni già in vigore. Wind invece non ha ancora eseguito l'attivazione presso il nuovo indirizzo. Il cliente ha giustamente sospeso i pagamenti, vista l'assenza di servizio". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Esecuzione trasloco con attivazione linea in Via \*\*\*\*\*. II. Storno di tutte le fatture emesse durante il periodo di inadempimento. III. Indennizzo per ritardato trasloco dal 10.11.2020 all'attivazione.

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

L'operatore convenuto nelle proprie memorie difensive rappresenta quanto segue: "La convenuta riporta e documenta l'esito delle verifiche eseguite sui propri sistemi in relazione alla linea telefonica 0883\*\*\*\*\*3 attiva a far data dal 25/03/2014, in accesso FIBRA FTTC VULA dal 08/03/19. In data 11/09/2020 perveniva un modulo attraverso il quale l'utente richiedeva il trasloco della linea da qua presso il nuovo indirizzo [...]. Effettuate le opportune verifiche tecniche, la convenuta contattava svariate volte l'utente al fine di comunicare che non sarebbe stato possibile attivare la linea 0883\*\*\*\*\*3 presso la nuova sede; si proponeva pertanto la cessazione della linea presso la vecchia sede [...] e l'attivazione di una nuova linea presso la nuova sede [...]. Tale operazione avrebbe comportato l'assegnazione di un'altra numerazione, parte istante rifiutava la proposta. Successivamente mai alcuna segnalazione né reclamo pervenivano alla convenuta. Solo in data 02/04/2021, e mai prima di allora, perveniva istanza ex art. 5 GU5/411213/2021 avente ad oggetto il mancato trasloco dell'utenza. In risposta all'istanza ex art. 5 la convenuta ribadiva la necessità di cessare il numero presso la vecchia sede e attivare una nuova linea al nuovo indirizzo. In alternativa il cliente avrebbe potuto richiedere la migrazione della linea 0883\*\*\*\*\*3 verso altro operatore con il relativo codice di migrazione. In data 12/04/2021 l'istante comunicava di essere interessato all'attivazione di una nuova numerazione presso la nuova sede, la convenuta procedeva secondo quanto richiesto. L'attivazione della nuova linea si perfezionava in data 20/04/2021. L'utente

presenta ad oggi una posizione debitoria pari a euro 319.33. Nel merito [...] Si evidenzia in primis che l'art 2.1 della carta servizi WIND rubricato "Attivazione del servizio" prevede: "Wind... attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco..." Le Condizioni Generali di Contratto all'art 2 rubricato "Conclusione del Contratto e modalità di erogazione dei Servizi" prevedono inoltre che "...Infostrada potrà valutare di non concludere il Contratto e di non dare seguito all'attivazione ed erogazione dei Servizi in presenza delle circostanze di seguito indicate:.....per motivi tecnici che rendono impossibile l'attivazione dei servizi...." Orbene, nel caso di specie, effettuate le dovute verifiche tecniche, Wind Tre rilevava l'impossibilità tecnica di attivare la linea presso la nuova sede e, come da documentazione in atti, informava prontamente l'utente comunicandogli la possibilità di attivare una nuova linea presso il nuovo indirizzo. Si richiami a tal proposito la delibera 79/2016 in cui il Corecom Basilicata rigettava la richiesta di indennizzo dell'istante per mancato trasloco precisando che alcuna responsabilità poteva essere addebitata all'operatore "qualora il trasloco stesso sia stato reso impossibile da motivi tecnici non imputabili all'operatore convenuto, prontamente comunicati all'utente nel rispetto della normativa di settore". Relativamente agli oneri informativi, con la Determina n. 33/14/DIT, l'Autorità sancisce uno dei principi cardini delle controversie tra utenti e operatori: il contatto telefonico assolve all'onere informativo incombente sulla compagnia telefonica, segue Delibera 213/15/CRL Corecom Lazio con il medesimo orientamento. Si precisa che, nel caso di specie, nel corso dei contatti telefonici finalizzati a comunicare, oltre all'impossibilità tecnica di evadere la richiesta, anche l'eventualità di attivare una nuova linea, parte istante rifiutava la proposta. Successivamente mai alcuna segnalazione né reclamo o istanza GU5 pervenivano alla convenuta. Opportuno, a tal proposito, un riferimento alla delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con la quale l'Autorità fa espresso 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 ha 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". Si veda anche una recentissima sentenza del TAR Lazio che sancisce che "Come correttamente osservato

dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire" (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Va da sé che non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo 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 "; occorre anche evidenziare, come una tardiva contestazione, vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore (Delibera Agcom N. 96/18/CIR). Nella fattispecie in esame, solo nell'aprile 2021, il cliente inviava istanza GU5 e, nelle more del procedimento, manifestava la volontà di attivare una nuova linea presso il nuovo indirizzo". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza e, nella denegata ipotesi di accoglimento, ex art. 1241 c.c. e s.s., chiede l'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, trattandosi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile [...].

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

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I) si dichiara cessata la materia del contendere, atteso che nel procedimento GU5/411213/2021, viene dato atto che, a seguito dell'impossibilità tecnica del trasloco, il gestore, "stante quanto indicato dall'istante o dal proprio rappresentante" avrebbe provveduto alla cessazione del contratto con perdita definitiva della numerazione e all'attivazione di una nuova utenza presso la sede indicata alle medesime condizioni contrattuali. L'attivazione della nuova linea presso il comune di Lizzano si è perfezionata in data 20.04.2021, come confermato nella memoria difensiva del gestore del 20.05.2021 e in quella di replica dell'istante del 31.05.2021. La richiesta sub II) può essere accolta, in quanto l'istante, come dallo stesso riferito e non diversamente controdedotto dalla convenuta, non ha potuto usufruire del servizio presso la nuova residenza a seguito dell'impedimento tecnico della procedura di trasloco. Di conseguenza, si ritiene di riconoscere lo storno delle fatture, per un servizio non fruito, riferite al periodo dal 10.10.2020, - data in cui l'utente, in occasione del deposito dell'istanza UG, ha rappresentato l'avvenuto trasferimento presso il Comune di Lizzano - fino all'attivazione della nuova linea in data 20.04.2021, in esenzione costi e/o penali, fatte salve eventuali compensazioni già intervenute. Con riferimento alla richiesta sub III) si osserva quanto segue. L'istante, in data 11/09/2020, ha formulato la richiesta di trasloco della sua linea telefonica n. 08\*\*\*\*\*63 con copertura FIBRA FTTC VULA, dal

Comune di Barletta a quello di Lizzano, dunque tra distretti diversi. Al riguardo, l'operatore deduce di aver prontamente informato più volte l'utente, nel mese di settembre 2020, circa l'impossibilità di effettuare il trasloco per motivi tecnici, in quanto nel nuovo indirizzo era presente solo la copertura FFTC NGA, e di aver proposto la cessazione del vecchio contratto con l'attivazione di un nuovo contratto e l'assegnazione di altra numerazione. Al riguardo, il medesimo istante, nel formulario UG del 10/10/2020, afferma di essere stato preventivamente informato dall'operatore in ordine all'impossibilità tecnica del trasloco e di aver rifiutato la proposta di attivazione di una nuova linea in quanto la stessa avrebbe comportato un aggravio di costi. In sede di procedimento GU5, avviato dall'istante soltanto in data 02.04.2021 (circa 7 mesi dopo il disservizio lamentato), l'operatore ha ribadito la predetta impossibilità tecnica. Orbene, sul punto si osserva che, per costante orientamento dell'Autorità, "non può essere addebitata all'operatore alcuna responsabilità per il mancato trasloco della linea qualora il trasloco stesso sia stato reso impossibile da motivi tecnici che l'operatore abbia prontamente comunicato all'utente, nel rispetto della normativa di settore" (Agcom 56/12/CIR; 72/12/CIR). Nel caso di specie, il gestore ha ottemperato ai propri oneri informativi, pertanto, la richiesta in esame non può trovare accoglimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Wind Tre (Very Mobile) S.p.A., è tenuta allo storno delle fatture riferite al periodo dal 10.10.2020 fino al 20.04.2021, fatte salve eventuali compensazioni già intervenute.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

Bari, 28 marzo 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