

**DELIBERA N. 36/2024/Corecom Toscana**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)**

**(GU14/386275/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 6 marzo 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. 358/22/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 Comitato Regionale 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 29/01/2021 acquisita con protocollo n. 0049663 del 29/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. P109948xxxx su utenze fisse e mobili con l'operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta l'interruzione del servizio internet sulle utenze fisse, la mancata indicazione delle istruzioni per la restituzione dei modem, l'addebito di costi per due utenze mobili fornite a titolo gratuito, il blocco della sim n. 329914xxxx e la denegata portabilità della stessa ad altro operatore.

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

- il 13 gennaio 2020 era stata costretta a migrare le linee fisse n. 0578 74xxxx e n. 0577 89xxxx a seguito di comunicazione del 27 dicembre 2019 con la quale Wind Tre la informava dell'impossibilità di continuare a fornire il servizio internet;
- subiva l'interruzione ingiustificata e anticipata della fornitura del servizio internet essenziale per l'attività di agenzia immobiliare, pertanto sosteneva di aver diritto ad un indennizzo per i danni patiti. Al riguardo affermava di aver contattato più volte il servizio clienti senza ottenere alcuna soluzione;
- evidenziava che le sim dati n. 327 408xxxx e n. 389 527xxxx, fornite gratuitamente insieme ai contratti sulle utenze fisse, avevano iniziato a fatturare

illegittimamente nonostante non fossero mai stati sottoscritti dei nuovi contratti per le stesse;

- segnalava che era stato bloccato l'uso della sim n. 329 914xxxx per la quale era stato sottoscritto un contratto di telefonia e dati collegato al contratto di linea fissa. Inoltre, evidenziava che Wind Tre non ne consentiva il trasferimento ad Iliad cagionando ulteriori danni all'agenzia immobiliare;
- con reclamo del 29 settembre 2020 contestava l'addebito di costi per le sim nelle fatture emesse da luglio 2020 a settembre 2020;
- con ulteriore reclamo del 29 gennaio 2021 contestava le ulteriori fatture emesse da ottobre 2020 a gennaio 2021 per le sim e rinnovava la richiesta di chiusura dei contratti relativi alle sim dati n. 327408xxxx e n. 389527xxxx (mai sottoscritti e dei quali richiedeva copia). Relativamente al numero 329914xxxx, precisava che il costo originariamente pattuito di euro 7,99 era passato a euro 14,99 e non era stato consentito, fin dal mese di agosto 2020, il trasferimento all'operatore Iliad;
- non riceveva nessuna comunicazione in merito alle istruzioni per la restituzione dei modem, e rimaneva disposta a restituirli.

L'istante allegava la comunicazione di Wind Tre ricevuta il 27 dicembre 2019, la pec del 13 gennaio 2020, le fatture emesse dal marzo 2020 al gennaio 2021, i reclami del 29 settembre 2020 e del 29 gennaio 2021.

In data 13 novembre 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore 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, per complessivi euro 1.000,00, quanto segue:

- i) *“emissione delle note di credito pari all'importo delle fatture impropriamente emesse”;*
- ii) *“indennizzo derivante dal mancato rispetto del contratto, con interruzione da parte di wind tre della fornitura dati, tale da determinare un'interruzione protrattasi per almeno due mesi”;*
- iii) *“chiusura contratti impropriamente attivati (n. tel 389-527xxxx e 327-408xxxx)”;*
- iv) *“autorizzazione al trasferimento numero tel. 329-914xxxx ad altro operatore”.*

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

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 19 marzo 2021 memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha eccepito l'infondatezza nel merito di tutte le domande avanzate dall'istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

Anzitutto, l'operatore ha indicato le numerazioni oggetto di istanza: *“057874xxxx Linea fissa, attivata sui sistemi Wind Tre in data 31/05/2019 e disattivata sui sistemi Wind*

*Tre il 17/04/2020. – 057789xxxx Linea fissa, attivata in data 29/07/2019 e disattivata sui sistemi Wind Tre il 20/03/2020. – 327408xxxx SIM dati, attivata in data 22/05/2019 – 389527xxxx SIM dati, attivata in data 25/07/2019 – 329914xxxx Linee mobile ricaricabile, attivate in data 25/10/2019”.*

In rito, l’operatore ha eccepito l’inammissibilità e/o improcedibilità dell’istanza limitatamente alla richiesta di indennizzo per danni. Al riguardo ha rappresentato che l’art. 20, comma 4, del Regolamento (Allegato A Delibera 203/18/CONS) stabilisce che *“L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”* e il successivo comma 5 dispone che *“Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”*.

Sempre in rito, l’operatore ha eccepito che la richiesta di disconoscimento delle sim n. 327408xxxx e n. 389527xxxx esula dall’ambito di competenza dell’Organo Collegiale, così come individuato dal citato art. 20, comma 4, del Regolamento e ha ricordato che il disconoscimento è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria. Di conseguenza l’operatore ha richiesto il rigetto della richiesta in considerazione dell’incompetenza dell’Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità. A supporto della propria posizione l’operatore ha riportato alcune delibere Agcom.

Nel merito, l’operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale nei termini che seguono.

Il 22 maggio 2019 l’istante sottoscriveva un contratto per l’attivazione della linea fissa n. 057874xxxx con offerta Wind Internet ADSL e modem Wi-Fi in vendita rateizzata e della SIM dati n. 327408xxxx in convergenza con listino 100 GIGA WindFibra. La linea fissa veniva attivata il 31 maggio 2019 e la SIM il 22 maggio 2019.

Il 29 ottobre 2019 l’istante sottoscriveva l’offerta Telefono Incluso associando alla SIM dati n. 327408xxxx un terminale in vendita rateizzata, Amazon Echo Dot, del valore di euro 59,90 con 24 rate a costo zero e maxi-rata finale di euro 59,90.

Il 25 luglio 2019 l’istante sottoscriveva un contratto per l’attivazione della linea fissa n. 057789xxxx con offerta Wind Internet ADSL e modem Wi-Fi in vendita rateizzata e della SIM dati n. 389527xxxx in convergenza con listino 100 GIGA WindFibra, La linea fissa veniva attivata il 29 luglio 2019 e la SIM il 25 luglio 2019.

Il 29 ottobre 2019 l’istante sottoscriveva l’offerta Telefono Incluso associando alla SIM dati n. 389527xxxx un terminale in vendita rateizzata, Amazon Echo Dot, del valore di euro 59,90 con 24 rate a costo zero e maxi-rata finale di euro 59,90.

Il 3 dicembre 2019 l’istante sottoscriveva un contratto per l’attivazione della linea mobile ricaricabile n. 389253xxxx, con listino Unlimited Professional, attivata il 25 ottobre 2019, sulla quale veniva richiesta la portabilità della numerazione 329914xxxx.

Il 12 dicembre 2019 il servizio clienti inoltrava *“una raccomandata per informare il cliente che, per motivi tecnici non imputabili alla convenuta, non sarebbe più stato possibile fornire il servizio di connettività dati, diversamente il servizio voce sarebbe rimasto attivo. Inoltre, veniva comunicato al cliente che, come previsto dall’art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, poteva esercitare il diritto di recesso o passare ad altro gestore, senza penali né costi di disattivazione, entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione stessa. Il cliente comunicava il 13/01/2020, tramite PEC, la volontà di voler migrare ad altro operatore”*. Al riguardo l’operatore ha evidenziato che *“acquisisce i servizi WLR e ADSL Bitstream dall’operatore Wholesale, in quanto trattasi di accessi indiretti, pertanto, in caso di chiusura del servizio da parte di tale operatore (variazione mercato) non può ravvisarsi una responsabilità in capo della convenuta, in quanto trattasi di una causa di forza maggiore. Si rappresenta, inoltre, che il servizio WLR e il servizio Bitstream (o ADSL) sono due servizi distinti (si veda allegato 8 alle procedure pubblicate con la comunicazione AGCom del 9 aprile 2008). Giungevano, pertanto, le notifiche di migrazione verso altro OLO delle utenze n. 057874xxxx e 057789xxxx, che venivano disattivate sui sistemi Wind Tre per passaggio ad altro operatore.”*

Per quanto riguarda le SIM n. 327408xxxx e 389527xxxx, l’operatore ha sostenuto che le stesse, attivate in convergenza con i numeri fissi 057874xxxx e 057789xxxx con canone scontato a zero grazie al listino 100 GIGA, una volta *“cessate le numerazioni fisse entrambe le SIM iniziavano a fatturare, a causa del venir meno dell’offerta convergente. Infatti, veniva ripristinato il listino base Internet 50 GIGA, a partire dal 06/03/2020. Le linee mobili n. 327408xxxx e 389527xxxx risultano ancora attive in rete Wind Tre”*. L’operatore ha allegato, a titolo di esempio, alcuni dettagli del traffico al fine di evidenziare la presenza di regolare traffico nei mesi di marzo 2020, settembre 2020 e dicembre 2020. Infine, l’operatore ha affermato che *“qualora il cliente non fosse più interessato ad utilizzare le utenze mobili, deve inoltrare regolare richiesta di disdetta secondo i canali ordinari”*.

In merito alla numerazione 329914xxxx, l’operatore ha sostenuto di aver ricevuto *“un’unica richiesta di Mobile Number Portability (MNP) da parte dell’operatore Iliad Italia S.p.A., che riceveva in Fase 2, il 24/06/2020, un esito negativo per “Assenza del dato ICCID o CF/P.IVA necessario per la validazione Incongruenza ICCID e MSISDN”*. L’utenza mobile n. 329914xxxx risultava, infatti, attivata con un contratto prepagato presso Wind Tre. Per l’espletamento della portabilità del numero, i dati necessari alle verifiche, a cui è preposto appunto l’operatore Donating, Wind Tre nel caso di specie, sono il numero seriale della carta SIM (ICCID) e il numero di telefono (MSISDN), così come stabilito dalla normativa di settore. La richiesta di port-out proveniente da Iliad Italia S.p.A. (OLO Recipient) era stata inserita come tipologia di servizio postpagato, pertanto, era non presente l’ICCID, dato necessario per il passaggio di un numero ricaricabile. Nessuna responsabilità è pertanto attribuibile a Wind Tre in qualità di OLO Donating, che aveva operato diligentemente le verifiche a suo carico. Non risultano pervenute successive richieste di portabilità e la SIM n. 329914xxxx risulta attiva in rete Wind Tre”.

L'operatore ha rappresentato di non aver ricevuto alcun reclamo formale al servizio clienti nel periodo antecedente la presentazione dell'istanza di conciliazione del 14 luglio 2020 e che l'istante smetteva di pagare le fatture.

In punto di diritto, l'operatore ha rilevato quanto segue.

L'operatore ha evidenziato di aver dimostrato la corretta attivazione delle utenze mobili n. 327408xxxx e n. 389527xxxx a seguito della ricezione di un contratto regolarmente sottoscritto dall'istante, pertanto si è ritenuta liberata da ogni responsabilità. Sul punto ha ribadito che ulteriori questioni relative all'autenticità della firma esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario.

L'operatore ha specificato di aver modificato le specifiche tecniche dei servizi sulle linee fisse in conformità alle "Condizioni generali di contratto fisso" (articoli 13 e 15) specificamente approvate dall'istante al momento della sottoscrizione della proposta di attivazione.

L'operatore ha evidenziato come la presenza di reclami assuma un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle richieste di indennizzo. Al riguardo ha richiamato sia la delibera Agcom 276/13/CONS nella quale è stato precisato che per la liquidazione degli indennizzi occorre fare riferimento anche al concorso del fatto colposo del creditore che la massima della sentenza n. 24406/2011 Corte di Cassazione a sezioni unite nella quale, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., ha ritenuto rilevante anche il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta l'inerzia contraria a diligenza e correttezza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Inoltre, l'operatore ha rappresentato che non avendo l'istante presentato alcun reclamo, l'esclusione del relativo indennizzo è previsto dallo stesso articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli Indennizzi e che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti comporta la loro completa accettazione (*ex pluribus*, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012). Al riguardo ha richiamato quanto disposto in tema di pagamento e contestazione di fatture dalle Condizioni Generali di Contratto fisso e mobile.

L'operatore ha ricordato come l'articolo 5, comma 6 e ss. dell'Allegato 1 alla Delibera n. 147/11/CIR prevede che "*L'operatore Recipient trasmette all'operatore Donating gli ordini di lavorazione secondo le procedure di cui all'Allegato A (...)*". *Pertanto, l'operatore Recipient (nel caso di specie, Iliad Italia S.p.A.) doveva trasmettere all'operatore Donating (nella fattispecie, la convenuta) gli ordini di lavorazione recanti i tutti i dati necessari, corretti e sufficienti per la gestione della procedura di portabilità (quali, l'identificativo dell'operatore Recipient e dell'operatore Donating, il numero o ranghi di numerazione MSISDN su cui si richiede di attivare la prestazione di MNP, il numero seriale della carta SIM per utenze prepagate)*" e ha rilevato che "*è onere dell'operatore Recipient richiedere al cliente i dati e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione (cfr. art. 11, comma 1, Delibera 147/11/CIR) e, contestualmente, verificare la titolarità o meno in capo al soggetto richiedente la*

*portabilità. È cura dell'operatore Recipient comunicare l'acquisizione e la data di passaggio da una rete all'altra del numero oggetto di portabilità agli altri operatori mobili e, in particolare, al vecchio operatore (Operatore Donating). È sempre l'operatore Recipient, quale unico responsabile del rapporto con cliente, a conservare l'originale della richiesta di MNP ricevuta dal cliente (Cfr. art. 11, comma 5, Allegato 1 Delibera 147/11/CIR). Del resto, ai sensi dell'art. 14 Allegato 1 Delibera 147/11/CIR, l'Operatore Recipient, in quanto Operatore con il quale il Cliente ha stabilito il nuovo rapporto contrattuale, è considerato, nell'ambito della procedura di portabilità, "quale unico interlocutore del cliente" ed è il soggetto al quale il Cliente si rivolgerà per ottenere indennizzi in caso di ritardo nell'espletamento dell'operazione di portabilità, indipendentemente dall'operatore responsabile del ritardo stesso. Pertanto, non è dato comprendere come la compagnia telefonica Wind Tre S.p.A. avrebbe potuto dare seguito all'errata richiesta pervenuta! Inutile dire come sia onere del richiedente e dell'operatore Recipient premurarsi di reiterare la richiesta, con i dati corretti, per concludere il procedimento di portabilità."*

Con riferimento alla posizione contabile, l'operatore ha affermato che l'istante risulta debitore della somma di euro 1.773,45.

L'operatore ha allegato, oltre ai dettagli del traffico, i contratti, le Condizioni generali di contratto fisso e mobile e lo *screen shot* delle fatture insolute.

Infine, l'operatore ha concluso con la richiesta di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di rito ovvero di rigettare tutte le domande in quanto infondate nel merito.

### **3. La replica dell'istante.**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, con allegata documentazione, nella quale ha contestato tutte le deduzioni *ex adverso* formulate come di seguito sinteticamente riportato.

In merito all'eccezione dell'operatore circa l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, l'istante ha precisato di non aver formulato alcuna richiesta risarcitoria ma di essersi limitata a richiedere l'indennizzo per la "*illegittima interruzione del servizio di telefonia sulle n. 2 linee ad essa intestate. Infatti con comunicazione del 12/12/2019 la Wind Tre SpA annunciava di non essere più in grado, "per sopravvenute esigenze tecniche a noi non imputabili" (di cui non è stata fornita alcuna prova), di garantire sulle linee fisse il servizio dati (ADSL). Pertanto informava la XXX che sulle medesime linee avrebbe attivato de plano decorsi 30 giorni dalla comunicazione, ed in assenza di recesso del Cliente, l'Offerta "Voce Più". In ragione della imprescindibilità della connettività ADSL, la ATI Srl con PEC del 13/01/2020 comunicava a WindTre la volontà di migrare verso altro operatore; da tale data si è verificata l'interruzione di entrambe le linee fino al 20/03/2020 e 17/04/2020 (come dedotto dalla stessa Compagnia nella propria memoria difensiva). Ciò nonostante WindTre emetteva fatture per entrambe le linee fisse."*

Quanto all'eccezione relativa all'inammissibilità della richiesta di disconoscimento della sottoscrizione dei contratti relativi alle due utenze mobili, l'istante ha chiarito che *“lungi dall'effettuare il disconoscimento della sottoscrizione, si è limitata a dedurre di non aver sottoscritto alcun contratto per l'attivazione delle SIM mobili con numerazione 327408xxxx e 389527xxxx”* in convergenza con le due linee fisse (né tantomeno di essere stata preliminarmente resa edotta di tale evenienza), ma che *“tali SIM dati erano state fornite dall'operatore come gratuite e facenti parte dell'offerta sulla linea fissa”*. L'istante ha poi precisato che *“la Wind Tre SpA avrebbe dovuto, prima della conclusione del contratto, rendere edotta la XXX che le SIM dati venivano attivate in convergenza e che pertanto in caso di cessazione della linea fissa, le SIM avrebbero seguito una autonoma fatturazione. Ma tanto non è avvenuto”* e infatti nelle *“Condizioni Generali di Contratto prodotte dalla stessa Wind Tre S.p.A. (...), non è dato rinvenire alcun richiamo alla attivazione di contratti in convergenza tra linee fisse e linee mobili, né le richiamate Condizioni dispongono alcunché in relazione a tale tipologia contrattuale. (...) In altri termini la XXX non è stata informata - né mediante apposito richiamo sul modulo per adesione, né mediante il rinvio alle Condizioni Generali, né mediante altra modalità ritenuta adeguata - che la fornitura di dette SIM dati avrebbe comportato l'attivazione di un contratto in convergenza che avrebbe determinato ulteriori costi per il Cliente in caso di cessazione del contratto di linea fissa. Sicché l'attivazione in convergenza e la conseguente fatturazione delle SIM è stata posta in essere in maniera del tutto arbitraria dalla Compagnia telefonica”*. L'istante ha aggiunto che l'operatore, in occasione della comunicazione del dicembre 2019, avrebbe dovuto, seguendo i principi di buona fede e correttezza, *“informare la XXX che, in caso di recesso e migrazione delle linee fisse ad altro operatore, le SIM dati avrebbero iniziato a fatturare in autonomia”*.

L'istante ha precisato che nel contratto stipulato il 22 maggio 2019 per la linea fissa n. 0578 74xxxx con fornitura di modem router, contrariamente a quanto dedotto da Wind Tre, non risulta disposto niente in merito alla modalità di fornitura e cioè *“se in vendita rateizzata, comodato d'uso o a titolo gratuito”*. Per il contratto sottoscritto il 25 luglio 2019 sulla linea fissa n. 0577 89xxxx, l'istante ha riconosciuto la previsione della fornitura del modem router non contestando quanto dedotto dall'operatore.

In relazione alla contestazione dell'operatore circa la mancanza di segnalazioni per i disservizi sulla linea, l'istante ha sostenuto che *“a seguito della comunicazione del 12/12/2019 con la quale Wind Tre preannunciava l'impossibilità di continuare a garantire il servizio ADSL sulle linee fisse, la società istante sollecitava più volte il servizio clienti il quale, tuttavia, non era in grado di fornire alcuna soluzione utile. Lo stesso è a dirsi per il periodo successivo al 13/01/2020 quando, in seguito alla PEC con la quale la XXX ha legittimamente manifestato la volontà di migrare ad altro operatore, l'interruzione delle linee si protraeva fino al 17/04/2020 per la numerazione 057874xxxx e fino al 20/03/2020 per la 057789xxxx. L'interruzione delle linee si è dunque protratta, rispettivamente, per circa 3 mesi e 2 mesi; anche in tal caso la sollecitazione del servizio clienti Wind Tre non è stata risolutiva in ordine alle rimostranze espresse dalla società istante”*.

In merito alla contestazione dell'operatore circa la mancanza di reclami tempestivi relativi alla fatturazione, l'istante ha sostenuto che *“non v'è alcuna norma codicistica, e neppure specifica all'interno delle condizioni generali di contratto, che imponga al cliente l'onere di contestare la fatturazione prima di avviare un (eventuale) procedimento di conciliazione”* per cui *“assolutamente improprio risulta il richiamo, pure operato dalla Wind Tre, al concorso del fatto colposo del creditore al fine di escludere la condanna al pagamento dell'indennizzo, atteso che non solo non vi è specifico obbligo di contestazione delle fatture commerciali prima dell'avvio del procedimento (di conciliazione o giudiziale), ma anche considerando che la XXX ha comunque più volte sollecitato il servizio clienti, nel periodo immediatamente successivo all'invio della PEC del 13/01/2020, senza tuttavia che quest'ultimo fosse in grado di fornire utili soluzioni.”*

Quanto alla denegata portabilità della numerazione mobile 329914xxxx, l'istante ha sostenuto che, contrariamente a quanto affermato dalla convenuta circa la mancata indicazione di alcuni dati necessari ai fini della MNP, *“nonostante la richiesta sia stata correttamente inoltrata alla Iliad Italia SpA, questa veniva rigettata. Del pari è a dirsi per la richiesta di MNP effettuata verso TIM SpA: anche in tal caso infatti veniva negata nuovamente dalla Wind Tre la portabilità del numero probabilmente a ragione della posizione amministrativa dei contratti aziendali (doc. 1). Il rifiuto della portabilità per motivi di irregolarità amministrativa non è consentito. Si rammenta a tal riguardo la Delibera AGCOM n. 78/08/CIR che all'art. 5, comma 10, lett. g) dispone che la disattivazione del servizio di comunicazione per il numero di cui si chiede la migrazione determinata da morosità, insolvenza o ritardato pagamento non è opponibile come rifiuto alla portabilità, salvo il caso in cui tale disattivazione sia stata decretata dall'Autorità Giudiziaria.”* L'istante ha quindi concluso con l'affermazione che *“l'utilizzo di tale linea mobile risulta, ad oggi, ancora in rete Wind non già per volontà della XXX, ma perché è stata più volte negata la portabilità.”*

L'istante ha quantificato gli indennizzi spettanti in base alla Delibera n. 347/18/CONS come segue:

*“LINEA 057874xxxx Interruzione dal 14/01/2020 al 17/04/2020 - GIORNI 95 € 6,00 / giorno ex art. 6, co. 1, Delibera 347/18/CONS € 570,00 aumento del doppio ex art. 13, co.3 Delibera 347/18/CONS € 1.140,00”*

*LINEA 057789xxxx Interruzione dal 14/01/2020 al 20/03/2020 - GIORNI 67 € 6,00 / giorno ex art. 6, co. 1, Delibera 347/18/CONS € 402,00 aumento del doppio ex art. 13, co.3 Delibera 347/18/CONS € 804,00”*

*LINEA 329914xxxx Negata Mobile Number Portability - GIORNI (al 31/03/2021) 283 € 5,00 / giorno ex art. 7, co. 2, Delibera 347/18/CONS € 1.415,00 aumento del doppio ex art. 13, co.3 Delibera 347/18/CONS € 2.830,00*

*LINEA 327408xxxx Indennizzo forfettario ex art. 9, co. 2, Delibera 347/18/CONS € 25,00*

*LINEA 389527xxxx Indennizzo forfettario ex art. 9, co. 2, Delibera 347/18/CONS € 25,00”.*

Infine, l’istante ha chiesto all’Autorità adita quanto segue:

- i) *“dichiarare illegittima la interruzione delle linee fisse 057874xxxx e 057789xxxx protrattasi per 3 mesi e 2 mesi successivamente alla PEC inviata dalla XXX in data 13/01/2020”;*
- ii) *“dichiarare illegittima la attivazione delle SIM dati 327408xxxx e 389527xxxx in quanto effettuata senza idonea e preventiva informazione all’utente e senza averlo previamente reso edotto che si trattasse di c.d. “contratti in convergenza”;*
- iii) *“dichiarare illegittima la denegata portabilità del numero 329914xxxx verso altro operatore;*
- iv) *“per l’effetto, ordinare alla Wind Tre SpA l’annullamento di tutte le fatture, riguardanti le linee fisse e le SIM dati, illegittimamente emesse successivamente all’inoltro della PEC del 13/01/2020 con cui la XXX esercitava il proprio diritto di recesso”;*
- v) *“per l’effetto, condannare la Wind Tre SpA al pagamento dell’indennizzo nella misura poc’anzi determinata, o in quella maggiore o minore ritenuta congrua”;*
- vi) *“per l’effetto, ordinare alla Wind Tre SpA la portabilità del numero 329914xxxx”.*

L’istante ha allegato la dichiarazione di portabilità xxx.

#### **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 via preliminare si osserva che le domande *sub i)* in istanza e *sub iv)* in replica, volte ad ottenere, rispettivamente, l’*“emissione delle note di credito pari all’importo delle fatture impropriamente emesse”* e di *“ordinare alla Wind Tre SpA l’annullamento di tutte le fatture, riguardanti le linee fisse e le SIM dati, illegittimamente emesse successivamente all’inoltro della PEC del 13/01/2020 con cui la XXX esercitava il proprio diritto di recesso”*, in un’ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla sua formulazione generica, verranno prese in esame secondo il loro 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, saranno valutate con riferimento a quanto indicato dall’istante nell’istanza di definizione della controversia e nelle proprie repliche e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente controversia s’incentra sull’interruzione del servizio internet sulle utenze fisse, sull’addebito delle rate residue dei modem, sulla fatturazione

di costi per le sim dati n. 327 408xxxx e n. 389 527xxxx e sul blocco e la denegata portabilità della sim n. 329914xxxx.

Sull'interruzione del servizio internet sulle utenze fisse.

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio internet sulla linea n. 0577 89xxxx dal 13 gennaio 2020 al 20 marzo 2020 e sulla linea n. 0578 74xxxx dal 13 gennaio 2020 al 17 aprile 2020. Al riguardo ha sostenuto di aver sollecitato più volte il servizio clienti fin dalla comunicazione dell'operatore del dicembre 2019 che la informava dell'impossibilità tecnica di proseguire nella fornitura del servizio ADSL e anche nel periodo immediatamente successivo alla richiesta di passaggio ad altro operatore del 13 gennaio 2020, senza ottenere alcuna soluzione utile.

L'operatore ha dedotto di aver correttamente operato in ordine alle modifiche delle specifiche tecniche del servizio così come previsto dalle condizioni generali di contratto approvate dall'istante e ha evidenziato di non aver ricevuto alcun reclamo formale al proprio servizio clienti in costanza dei disservizi lamentati. Inoltre, ha evidenziato l'assenza di responsabilità in merito alla chiusura del servizio da parte dell'operatore *Wholesale* e ha rappresentato di aver disattivato l'utenza 0577 89xxxx il 20 marzo 2020 e l'utenza 0578 74xxxx il 17 aprile 2020 per passaggio delle linee ad altro operatore.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Dalle risultanze istruttorie emerge che con raccomandata datata 12 dicembre 2019 l'operatore, nel comunicare la sopravvenuta impossibilità tecnica di fornire il servizio internet, ha informato l'istante ricordandogli quanto segue: *“trascorsi 30 giorni dalla presente comunicazione, procederemo con la cessazione del servizio ADSL”*. Nel contempo ha comunicato la possibilità di recedere/migrare senza costi *“entro 30 giorni dalla ricezione della presente”*.

Ciò posto, dal corredo istruttorio di parte istante risulta che l'operatore ha cessato il servizio ADSL il 13 gennaio 2020, decorsi quindi 30 giorni dal 12 dicembre 2019 così come previsto nella citata comunicazione.

Sul punto, tuttavia, occorre evidenziare che la possibilità di recedere/migrare era stata prevista entro 30 giorni dalla *“ricezione”* della comunicazione, avvenuta il 27 dicembre 2019. Pertanto l'istante ha regolarmente richiesto la migrazione entro i termini tramite PEC consegnata all'operatore il 13 gennaio 2020.

Appare pertanto contraddittorio quanto disposto nella comunicazione dell'operatore in ordine ai criteri temporali, considerato che la cessazione del servizio poteva avvenire, ed è effettivamente avvenuta, prima che l'istante potesse richiedere la migrazione delle linee. Nello specifico l'operatore ha previsto la cessazione del servizio il 12 gennaio 2020 e ha contemporaneamente dato la possibilità all'istante di recedere/migrare entro il 26 gennaio 2020.

Per completezza, occorre inoltre evidenziare che dal dettaglio telefonico fornito dall'operatore risulta che la linea n. 0577 89xxxx ha generato *“Traffico Internet ADSL”*

in tutti i giorni decorrenti dal 25 febbraio 2020 al 2 marzo 2020 e che la linea n. 0578 74xxxx ha generato “Traffico Internet ADSL” in tutti i giorni decorrenti dal 25 febbraio 2020 al 29 marzo 2020.

Premesso quanto sopra, si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”. Si rammenta, inoltre, che 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.

Nel caso di specie, risulta incontestata la circostanza della preventiva informazione dell’utente in ordine all’imminente sospensione del servizio a causa di sopravvenute esigenze tecniche non imputabili alla convenuta. Tuttavia, dal corredo istruttorio non emerge alcuna corretta gestione del cliente nel periodo intercorrente tra la comunicazione e la cessazione del servizio. Infatti, a fronte dell’affermazione dell’istante di essersi rivolto più volte al servizio clienti per ottenere soluzioni utili, non emerge nessuna evidenza dell’operatore in merito al corretto operato del servizio clienti ma, anzi, l’operatore ha dedotto di non aver ricevuto nessuna segnalazione.

Pertanto, pur in presenza di un preavviso di cessazione del servizio, si osserva che l’assenza di una gestione corretta del cliente da parte dell’operatore che avrebbe potuto chiarire i termini della cessazione e della possibilità di migrare le linee, termini di cui si è rilevata la non univocità come sopra descritto, comporta che l’operatore debba ritenersi responsabile, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima cessazione del servizio internet e deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Sul punto, viene quindi in rilievo l’applicabilità della disposizione di cui all’articolo 5, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi secondo il quale “*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*” in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3 in base al quale l’importo è raddoppiato per la natura *business* dell’utenza.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, si determina il *dies a quo* nel 13 gennaio 2020 (data di cessazione/sospensione del servizio) e il *dies ad quem* per l’utenza n. 0577 89xxxx nel 20 marzo 2020 (data di migrazione) e per l’utenza n. 0578 74xxxx nel 17 aprile 2020 (data di migrazione). Si precisa che per l’utenza n. 0577 89xxxx dovranno detrarsi i 7 giorni intercorrenti dal 25 febbraio 2020 al 2 marzo 2020 e per l’utenza n. 0578 74xxxx dovranno detrarsi i 34 giorni intercorrenti dal 25 febbraio 2020 al 29 marzo 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto, in accoglimento delle domande *sub ii)* in istanza e *sub i)* e *sub v)* in replica, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 1.815,00 (milleottocentoquindici/00), determinato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 60 giorni di sospensione del servizio internet sull'utenza n. 0577 89xxxx e per 61 giorni di sospensione del servizio internet sull'utenza n. 0578 74xxxx.

Inoltre, l'istante, ha diritto, in accoglimento delle domande *sub i)* in istanza e *sub iv)* in replica, per la parte che qui interessa, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle utenze n. 0577 89xxxx e n. 0578 74xxxx nel periodo oggetto di indennizzo, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

#### Sull'addebito delle rate residue dei modem.

L'istante ha lamentato, fra i disservizi segnalati in istanza, di non aver ricevuto nessuna comunicazione in merito alle istruzioni per la restituzione dei modem, affermando di essere disposta a restituirli. Al riguardo ha precisato che il contratto relativo alla linea n. 0578 74xxxx non disponeva niente in merito alla modalità di fornitura del modem e cioè "*se in vendita rateizzata, comodato d'uso o a titolo gratuito*", invece, per il contratto relativo alla linea n. 0577 89xxxx non ha contestato la previsione della fornitura in vendita rateizzata così come dedotto dall'operatore.

L'operatore ha sostenuto che le proposte contrattuali cui l'istante aveva aderito prevedevano la fornitura di due modem Wi-Fi in vendita rateizzata.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Occorre in primo luogo premettere che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia dell'Organo Collegiale è limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, esula dalla competenza dell'organo adito una pronuncia in merito alle istruzioni per la restituzione dei modem, trattandosi di attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti (*Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR*).

Nel merito, si richiama il capo VI dell'allegato A alla Delibera 487/18/CONS nel quale è previsto che: "*gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue*".

Ciò premesso, per quanto riguarda il modem collegato alla linea n. 0577 89xxxx, considerato che l'istante ha preso atto della previsione contrattuale della fornitura del prodotto in vendita rateizzata, visibile nel contratto prodotto dall'operatore, si ritengono dovute le somme relative alle rate residue del modem imputate nella fattura

W201024xxxx del 12 aprile 2020, trattandosi di un bene che è rimasto di proprietà dell'istante.

Per quanto concerne il modem collegato alla linea n. 0578 74xxxx, nel contratto sottoscritto dall'istante, allegato dall'operatore, viene soltanto menzionata la somma di euro 287,52 quale importo riferito al prodotto ma non è specificato che lo stesso sia stato oggetto di acquisto tramite pagamento rateizzato. Ne discende, pertanto, che ferme restando le rate addebitate in costanza di rapporto contrattuale, non si ritengono dovute le somme relative alle rate residue del modem imputate nella fattura n. W201331xxxx del 12 maggio 2020.

Ciò posto, l'istante, ha diritto, in accoglimento delle domande *sub i*) in istanza e *sub iv*) in replica, per la parte che qui interessa, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutto quanto addebitato con riferimento all'utenza n. 0578 74xxxx a titolo di "Rata Modem" (euro 5,99 per le rate dalla n. 11 alla n. 48) nella fattura n. W201331xxxx del 12 maggio 2020, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla fatturazione di costi per le sim dati n. 327 408xxxx e n. 389 527xxxx.

L'istante ha lamentato l'addebito di costi per le sim dati n. 327 408xxxx e n. 389 527xxxx nelle fatture emesse successivamente alla migrazione delle utenze fisse. Al riguardo ha sostenuto che le sim erano state fornite a titolo gratuito insieme ai contratti sulle utenze fisse e di non aver mai sottoscritto dei nuovi contratti per le stesse.

L'operatore ha dedotto che le due sim erano state attivate in convergenza con le linee fisse. Pertanto, una volta cessate le linee n. 0578 74xxxx e n. 0577 89xxxx, entrambe le sim avevano iniziato a fatturare a causa del venir meno dell'offerta convergente che ne garantiva la gratuità.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

*In primis*, sulla base di quanto disposto in tema di competenza dell'Organo Collegiale dal già citato art. 20, comma 4, del Regolamento, non può essere accolta la richiesta *sub iii*) in istanza volta ad ottenere la "*chiusura contratti impropriamente attivati (n. tel 389-527xxxx e 327-408xxxx)*". La chiusura del contratto, infatti, esula dalla competenza dell'organo adito trattandosi di attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

Ciò premesso, dal corredo istruttorio fornito dall'operatore risulta che la sim n. 327 408xxxx è espressamente indicata sia nel contratto relativo alla linea fissa n. 0578 74xxxx che nel successivo contratto in cui alla sim è associata la vendita del prodotto Amazon Echo Dot. Lo stesso può affermarsi per la sim n. 389 527xxxx che risulta espressamente indicata sia nel contratto relativo alla linea fissa n. 0577 89xxxx che nel successivo contratto in cui alla sim è associata la vendita del prodotto Amazon Echo Dot. Si ritiene pertanto che la documentazione fornita dall'operatore sia idonea ad attestare il consenso inequivoco ed informato dell'intestatario in merito all'attivazione delle due utenze mobili. Ne consegue che non sono meritevoli di accoglimento sia la domanda *sub ii*) in

replica con la quale l'istante ha richiesto di *“dichiarare illegittima la attivazione delle SIM dati 327408xxxx e 389527xxxx in quanto effettuata senza idonea e preventiva informazione all'utente e senza averlo previamente reso edotto che si trattasse di c.d. “contratti in convergenza” che la domanda sub v) in replica, per la parte in cui l'istante ha richiesto l'indennizzo forfettario di euro 25,00 per ognuna delle due sim ex articolo 9, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi.*

Ciò posto, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.*

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato

A), all'articolo 4 evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, inoltre, richiamare che “*con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale*”, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante circa l'addebito di costi per le sim dati n. 327 408xxxx e n. 389 527xxxx nelle fatture emesse successivamente alla migrazione delle utenze fisse, si è limitato ad affermare che il ripristino del listino base “Internet 50 GIGA” sulle due sim era dovuto al venir meno dell'offerta convergente che ne garantiva la gratuità soltanto fino alla contemporanea presenza delle linee fisse, pertanto, una volta cessate queste ultime, il canone delle sim non era più scontato a zero.

Al riguardo deve evidenziarsi che l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione attestante la corretta fatturazione in linea con le condizioni economiche pattuite, come, ad esempio, la *brochure* commerciale allegata alla proposta di contratto. Nello specifico, l'operatore non ha provato di aver correttamente attivato l'offerta “Internet 50 GIGA” sulle due sim in conformità a quanto prospettato all'utente in sede di adesione contrattuale.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che l'operatore non ha fornito evidenza in merito alla correttezza degli importi fatturati, non risulta provata l'applicazione di condizioni economiche accettate dall'utente.

Pertanto, in accoglimento delle domande *sub i)* in istanza e *sub iv)* in replica, per la parte che qui interessa, l'istante ha diritto al ricalcolo della fatturazione emessa in relazione all'utenza n. 389 527xxxx dal 6 marzo 2020 e all'utenza n. 327 408xxxx dal 20 aprile 2020 e fino a chiusura dei relativi cicli di fatturazione mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati a titolo di “Costo internet 50 GIGA”. L'operatore è tenuto, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sul blocco e sulla denegata portabilità ad altro operatore della sim n. 329914xxxx.

L'istante ha lamentato il blocco dell'uso del numero mobile 329 914xxxx e la mancata portabilità correttamente richiesta prima verso l'operatore Iliad Italia S.p.A. e in seguito verso l'operatore TIM S.p.A.. Al riguardo ha affermato che il rifiuto di Wind Tre al trasferimento del numero non sarebbe stato legittimo in quanto dovuto, probabilmente, ad irregolarità amministrativa inerente vecchie fatture.

L'operatore ha sostenuto di aver ricevuto un'unica richiesta di portabilità (MNP) da Iliad Italia S.p.A. che risultava mancante del numero seriale della carta SIM (ICCID) necessario per il passaggio del numero ricaricabile, pertanto *“riceveva in Fase 2, il 24/06/2020, un esito negativo per “Assenza del dato ICCID o CF/P.IVA necessario per la validazione Incongruenza ICCID e MSISDN”*”. Al riguardo ha dedotto che in base alla normativa di settore (Allegato 1 alla Delibera n. 147/11/CIR) ricade sull'operatore *Recipient* l'onere di trasmettere gli ordini di lavorazione completi di tutti i dati necessari per la gestione della procedura di portabilità e la conservazione della richiesta di MNP ricevuta dal cliente. Inoltre, ha sostenuto che nell'ambito della procedura di portabilità l'operatore *Recipient* risulta essere l'*“unico interlocutore del cliente”* al quale quest'ultimo *“si rivolgerà per ottenere indennizzi”*.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

*In primis*, sulla base di quanto stabilito in tema di competenza dell'Organo Collegiale dal già citato art. 20, comma 4, del Regolamento, non possono essere accolte le richieste *sub iv)* in istanza e *sub vi)* in replica con le quali l'istante ha domandato, rispettivamente, l'*“autorizzazione al trasferimento numero tel. 329-914xxxx ad altro operatore”* e di *“ordinare alla Wind Tre SpA la portabilità del numero 329914xxxx”*. Si precisa, al riguardo, che il trasferimento delle numerazioni mobili deve avvenire secondo le disposizioni dettate dalla specifica normativa di settore.

Ciò premesso, occorre valutare se Wind Tre abbia gestito il processo di portabilità del numero secondo quanto previsto dalla normativa regolamentare e dai conseguenti atti applicativi (Allegato 1 alla Delibera 147/11/CIR *“Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali”* e *“Accordo Quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile”* approvato il 15 novembre 2013).

Dal corredo istruttorio fornito dall'operatore si evince che l'*“esito negativo”* che ha ricevuto la richiesta di attivazione della prestazione di MNP di Iliad Italia S.p.A. è dovuto alle causali di *“rifiuto”* con codice 21 e 22 di cui all'Annesso A dell'Allegato 2 al citato Accordo Quadro. In particolare, il codice rifiuto 21 dovuto all'*“Assenza del dato ICCID o CF/P.IVA necessario per la validazione – art.16.1 a), c), d)”* contempla, quali motivi di rifiuto, una richiesta ricevuta mancante di alcuni dei dati obbligatori, l'assenza nella richiesta del Codice Fiscale/Partita Iva e la mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice Fiscale/Partita IVA. Il codice rifiuto 22 *“Incongruenza ICCID e MSISDN – art.16.1 f)”* contempla, quale motivo di rifiuto, la disattivazione completa del servizio di comunicazione per il numero MSISDN nel caso in cui tale cessazione sia stata decretata dall'Autorità Giudiziaria.

Sul punto, in relazione al codice rifiuto 21, l'operatore ha specificato di non aver dato seguito alla richiesta di portabilità per assenza dell'ICCID (numero seriale della carta SIM) dato necessario per il passaggio del numero ricaricabile. Per quanto concerne il codice rifiuto 22 l'operatore non ha dedotto niente in merito al motivo del rifiuto con riferimento alla disattivazione del servizio.

Si richiama, in proposito, il sopra citato orientamento giurisprudenziale in tema di onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni e la disposizione di cui all'articolo 15, punto 3, dell'Accordo Quadro nella quale si stabilisce che *“Il Donating e l'Ospitante Donating ciascuno per la parte di propria competenza, non sono responsabili degli eventuali ordinativi non andati a buon fine a causa di non conformità e/o non completezza delle informazioni o del formato delle richieste inoltrate dal Recipient e dall'Ospitante Recipient, ciascuno per la parte di propria competenza, così come previsto dall'Allegato 2 del presente Accordo Quadro.”*

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante di aver presentato una richiesta completa di tutti i dati necessari e di aver subito il blocco della sim, l'operatore avrebbe dovuto produrre i messaggi scambiati con l'operatore *Recipient* (Iliad Italia S.p.A.) nell'ambito del processo di MNP dalla *“Richiesta di attivazione”* alla *“Notifica esito validazione”* (negativo) al fine di dare evidenza della mancanza del dato ICCID necessario alla portabilità e della legittima disattivazione del servizio per il numero MSISDN.

Ciò posto, in assenza di prova sia in merito all'ordinativo incompleto che alla legittima disattivazione del servizio, si ritiene che l'operatore debba considerarsi responsabile della mancata portabilità del numero e che, pertanto, l'istante abbia diritto ad un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Nel caso in esame trova quindi applicazione il parametro stabilito dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi in base al quale *“in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo”* in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 in base al quale il parametro è raddoppiato per la natura *business* dell'utenza.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, si determina il *dies a quo* nel 24 giugno 2020 (data in cui la richiesta di portabilità ha ricevuto esito negativo) e il *dies ad quem* nel 29 gennaio 2021 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento).

Pertanto, in accoglimento delle domande in replica *sub iii)* e *sub v)* per la parte che qui interessa, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 657,00 (seicentocinquantasette/00), determinato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per 219 giorni, per la mancata portabilità del numero mobile 329 914xxxx.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/386275/2021, presentata da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre (Very Mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 1.815,00 (milleottocentoquindici/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio internet sulle utenze n. 0577 89xxxx e n. 0578 74xxxx.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) degli importi fatturati in relazione all'utenza n. 0577 89xxxx dal 13 gennaio 2020 al 20 marzo 2020 con esclusione degli importi fatturati per i giorni dal 25 febbraio 2020 al 2 marzo 2020 e in relazione all'utenza n. 0578 74xxxx dal 13 gennaio 2020 al 17 aprile 2020 con esclusione degli importi fatturati per i giorni dal 25 febbraio 2020 al 29 marzo 2020. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
4. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) degli importi addebitati con riferimento all'utenza n. 0578 74xxxx a titolo di "Rata Modem" (euro 5,99 per le rate dalla n. 11 alla n. 48) nella fattura n. W201331xxxx del 12 maggio 2020. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
5. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) degli importi addebitati a titolo di "Costo internet 50 GIGA" nella fatturazione emessa in relazione all'utenza n. 389 527xxxx dal 6 marzo 2020 e all'utenza n. 327 408xxxx dal 20 aprile 2020 e fino a chiusura dei cicli di fatturazione delle due utenze. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

6. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di 657,00 (seicentocinquantesette/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata portabilità del numero mobile 329 914xxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 6 marzo 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.)