

DELIBERA N. 101/2024

**XXXXXXXX Xx Xxxxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/566753/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 8/7/2024;

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 XXXXXXXX Xx Xxxxxx del 21/11/2022 acquisita con protocollo n. 0331119 del 21/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Pansa;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "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 residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 320/****163, rappresenta quanto segue: "In data 2.8.2021, la società Wind Tre S.p.A. applicava sulla linea telefonica mobile di cui al numero 320/****163, un addebito pari ad € 1,98 =, a titolo di "COSTO GETTONE ANTICIPO TRAFFICO", che non è ricollegabile ad alcuna richiesta di "ANTICIPO TRAFFICO" mai avanzata dall'intestatario della suddetta utenza telefonica mobile. A dimostrazione di quanto qui si afferma, dall'app. mobile per la gestione dell'utenza WIND in questione, vi è una mera applicazione dell'addebito priva di qualsivoglia riscontro circa il traffico anticipato. È di inopinabile evidenza difatti, che il Sig. *** non ha mai avanzato alcuna richiesta di "ANTICIPO TRAFFICO", e quindi, che il comportamento posto in essere da questa Spett. Società di Telecomunicazioni è contrario ai principi di buona fede e trasparenza nell'esecuzione del contratto telefonico sottoscritto. Inoltre, considerato che è stato addebitato un servizio accessorio mai richiesto dall'intestatario dell'utenza in questione, e che l'addebito della somma di € 0,99= è immotivata, infondata e illegittima, nonché priva di fondamento.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) disattivare il servizio gettone anticipo; III) riaccreditare entro il suddetto termine la somma da Voi illegittimamente e arbitrariamente incamerate che sin d'ora si quantificano in € 0,99; IV) trasmettere sempre entro il succitato termine di 10 giorni, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig. ***, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 550,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "si rileva che alcun servizio aggiuntivo veniva attivato sulla suddetta sim ma semplicemente e mediante regolare preavviso, la Scrivente, come è consentito sulla base del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e del contratto, provvedeva ad effettuare un repricing aziendale. Trattasi quindi di una variazione contrattuale relativa al servizio già in essere e reso disponibile da WindTre per assicurare la continuità del servizio che dal 25/07/2021 consentiva al cliente di restare connesso per due giorni in più in caso di credito residuo insufficiente a rinnovare le proprie opzioni. Infatti dopo il primo giorno a € 0,99 il traffico incluso nell'offerta veniva reso disponibile per altri 4 giorni, invece che dei 2 precedenti, a € 1,99. L'importo non veniva attivato con servizio Autoricarica attivo. Venivano indicate inoltre le modalità con le quali il cliente poteva recedere senza costi entro il

giorno prima della data di rinnovo. Si trattava quindi di una modifica in melius dal momento che l'istante aveva quattro giorni invece dei due precedenti per restare connesso in caso di credito residuo insufficiente a rinnovare le proprie opzioni. In tal senso il cliente è stato informato tramite l'invio di un sms. Pertanto, il cliente veniva, prontamente, informato sia della variazione che della possibilità di disattivare gratuitamente con l'indicazione delle tempistiche e relative modalità. Si precisa altresì che l'istante riceveva addebito di 0,99 euro e non di 1,98 così come lamentato. Ad ogni modo, a seguito di segnalazione dell'istante di settembre 2021 e a mero titolo di caring, una tantum il 27/09/2021 si provvedeva all'accredito di €1,00 sull'utenza oggetto del contendere. Oltretutto, il cliente, per ogni eventuale successivo rinnovo, veniva ed è avvisato mediante un sms reminder che nell'informarlo del prossimo rinnovo del suo piano tariffario lo avverte, altresì, della meccanica di anticipo del bundle e del suo costo a pagamento in caso di credito indisponibile. Nella fattispecie in esame, quindi, con l'sms di promemoria (Reminder Standard -4gg) dell'addebito mensile del costo previsto per il piano tariffario scelto, l'utente veniva informato ad ogni rinnovo, del possibile addebito del gettone anticipato. Difatti, il cliente può sempre evitare l'addebito, semplicemente facendo trovare, alla data indicata di rinnovo, un credito sufficiente per il pagamento dell'offerta o attivando una volta per tutte il servizio Autoricarica.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). La domanda sub II) non può essere accolta, atteso che non trattasi, nel caso di specie, di servizio aggiuntivo, bensì di modalità di corresponsione del corrispettivo previsto dalle condizioni contrattuali a carico dell'utente. La domanda sub III) risulta superata, avendo il gestore provveduto a riaccreditare la somma di € 1,00 in data 27/09/2021, circostanza non confutata da parte istante con proprie controdeduzioni. La domanda sub IV) non può essere accolta, in quanto priva di qualsivoglia ragione a sostegno e, in ultima istanza, di causa petendi. Non si ravvisa nella descrizione dei fatti, alcuna fattispecie riconducibile a ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Deratori di comunicazioni elettroniche" Peraltro l'unico reclamo agli atti del 17/09/2021, relativo all'addebito contestato, risulta riscontrato dal gestore per facta concludentia in data 27/09/2021, con l'accredito di €1,00 sull'utenza oggetto di doglianza. Inoltre nel caso di specie si rileva che l'utente ha ritenuto di inviare due differenti reclami in data 17.09.2021, il medesimo giorno ma ad orari diversi, nonché di depositare una prima istanza di conciliazione UG/461179/2021 in data 29.09.2021 e

attendere l'esito della stessa prima di depositare una seconda istanza di conciliazione UG/525349/2022 in data 17.5.2022, ossia poche ore dopo la protocollazione del verbale di mancato accordo relativo alla prima istanza. Come risulta dai verbali dell'udienza di conciliazione, le procedure si sono concluse con un mancato accordo, non avendo l'utente ritenuto congrue le proposte formulate dal gestore. A fronte dell'esito negativo di entrambe le istanze, sono stati depositati, rispettivamente, i formulari GU14/525326/2022 e GU14/566753/2022. Le due istanze hanno ad oggetto due differenti disservizi per il medesimo servizio di linea mobile. In particolare la procedura GU14/566753/2022 avente ad oggetto l'addebito di € 1,00 per la voce "GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10" con una richiesta di euro 450,00 e la presente procedura avente ad oggetto l'addebito ad € 1,98, a titolo di "COSTO GETTONE ANTICIPO TRAFFICO" con una richiesta di 550,00 euro. Ciò stante, deve ribadirsi che le differenti doglianze risultano coeve e, sulla base delle evidenze in atti, comunque, antecedenti al deposito della prima istanza di conciliazione. Appare, dunque, evidente che, nel caso di specie, l'istante, con la proposizione di istanze distinte, ha operato un frazionamento del presunto credito. A prescindere dalla ratio sottesa a tale condotta, preme evidenziare che tale frazionamento ha determinato un considerevole e ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di economicità ed efficienza cui la predetta attività deve essere improntata. Al riguardo, si ritiene che, nel caso di specie, con i dovuti limiti e peculiarità connessi alla natura del contenzioso proprio del Corecom, nonché con i correttivi del caso, possa trovare applicazione il principio dell'abuso del diritto. L'abuso del diritto, figura normativamente non regolata, si ravviserebbe tutte le volte in cui il creditore frazioni il proprio credito per sua esclusiva utilità con unilaterale aggravamento della posizione del debitore. Siffatto comportamento processuale si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto la parcellizzazione della domanda diretta alla soddisfazione della pretesa creditoria si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Tralasciando le questioni processuali sulla improcedibilità della domanda di un credito assunto come frazionato, valga qui rilevare che la giurisprudenza delle Sezioni Unite è da tempo tesa ad evitare, ove possibile, la duplicazione di attività istruttoria. Queste ultime considerazioni meritano di trovare ingresso anche nei procedimenti di definizione del Corecom, nella misura in cui gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza contrattuale oltre che di economia procedimentale. Deve, altresì, rammentarsi che "la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie è uno strumento di celere componimento dei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche che ha lo scopo di agevolare una soluzione concordata dei conflitti, al fine di riequilibrare rapporti giuridici ed economici compromessi" (Cfr. Agcom delibera 58/19/CIR). Nel caso di specie non si ritiene che il ricorso alla procedura sia stato funzionale alla riparazione di un disagio patito.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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, 8 luglio 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