

DELIBERA N. 188/24

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/607700/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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 XXXXX XXXXX del 15/05/2023 acquisita con protocollo n. 0129501 del 15/05/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

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 mobile, rappresenta: «Il mio assistito mi riferisce di aver stipulato contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, ma da una verifica effettuato dallo stesso attraverso la Vs. applicazione, veniva a conoscenza dell'illegittimo e quindi non dovuto costo di 0,29 centesimi di euro, addebitato per l'invio di un messaggio di testo inviato al numero 3424112**, si precisa che il piano tariffario della mia patrocinata prevede 200 sms. Visto che, il mio assistito non ha mai inviato il suddetto messaggio di testo, il suddetto costo di 0,29 centesimi di euro è illegittimo e quindi non dovuto, oltre che essere contrario ai principi di buona fede e trasparenza nell'esecuzione del contratto telefonico è sintomo di un grave inadempimento contrattuale da parte di questa Spett. Società di Telecomunicazioni». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. a fornire riscontro alla presente; II. a riaccreditare la somma di euro 0,29; III. a trasmettere sempre entro il succitato termine di 5 giorni, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a mezzo di assegno circolare da inviare presso il domicilio eletto la somma di € 450,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: «[...] Ricostruzione della vicenda contrattuale In data 03/10/2020 veniva attivata la sim consumer con numero 38xxxxxx59 con piano tariffario Basic e opzione Medium Easy Pay, costo mensile €12,99, su cui veniva portato il numero 320xxxxxx365 il 07/10/2020, associato ad un Xiaomi Redmi fornito con la formula della vendita a rate. (Allegato 1 – PDC). [...] In data 29/11/2022 viene indicizzata a sistema PEC di reclamo del legale dell'istante con cui si contestava l'addebito di € 0,29 per sms inviato al numero 3424112** il 04.06.2022. A seguito della ricezione della stessa venivano avviate le verifiche del caso e non si evidenziava alcuna anomalia nei servizi fatturati per la numerazione 32xxxxxxx65; l'addebito contestato risultava essere afferente a sms in decade 3, non compreso nel bundle dell'offerta attiva sulla numerazione oggetto di doglianza. In data 10/12/2022 si forniva opportuno riscontro, come di seguito documentato: [...] In data 21/12/2022 l'istante depositava domanda avente n° protocollo UG/574019/2022 con cui ci contestava l'addebito di € 0,29 per l'invio di un sms ad una numerazione a lui sconosciuta. L'udienza tenutasi in data 11/05/2023 si concludeva con un mancato accordo. Nel mentre, in data 11/01/2023 la sim passava ad altro OLO e veniva disattivata sui nostri sistemi. [...] Relativamente al messaggio che sarebbe inviato in data 04/06/2022 e da lui sconosciuto, si precisa che l'addebito di eurocent 0,29 era relativo ad un'operazione tecnica automatica

di aggiornamento dell'account GOOGLE, per chi possiede un device con sistema operativo ANDROID. Tale importo, viene addebitato genericamente per qualsiasi operazione di aggiornamento automatico dell'account deciso dalla casa costruttrice. Quando si crea un account Google viene solitamente richiesto il numero di telefono, necessario per recuperare e proteggere l'account. La piattaforma Google, al fine di preservare la sicurezza dei propri clienti, ogni tanto invia/riceve messaggi per avere conferma che il numero di telefono dei suoi utenti non sia cambiato e che sia ancora intestato al proprietario dell'account. Il messaggio viene, ad esempio, inviato in occasione del cambio terminale da parte di un utente Google. Il messaggio di accompagnamento è simile a "Google sta verificando il numero di telefono di questo dispositivo". Ad abundantiam, si rinvia alla pagina <https://support.google.com/accounts/answer/114129> di Google, dove, con riferimento agli account, Google stesso spiega le attività messe in campo al fine di tutelare gli utenti da utilizzi illeciti, con invio anche di sms [...] La verifica via SMS ha un costo e non sono è incluso nell'offerta bundle degli operatori telefonici. Di default è attiva un'opzione su Android che permette di ricevere SMS da Google a pagamento, tuttavia, nelle impostazioni di Google è possibile inserire delle restrizioni e, quindi, gli utenti, [...] consapevoli che gli SMS di Google sono a pagamento, possono decidere se riceverli, se bloccarli nel caso in cui vengano applicati costi o se non riceverli mai. <https://www.androidplanet.it/tutorial/29225-google-vi-addebitagli-sms-come-disattivare-la-verifica/> [...]». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per l'inammissibilità o il rigetto totale 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), "a fornire riscontro alla presente", è inammissibile. Tale domanda, 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 richiesta sub II) non può trovare accoglimento, in quanto l'addebito contestato risulta essere un costo riconducibile ai servizi GOOGLE, intrinseci del dispositivo smartphone Android in possesso dell'istante, e non imputabile all'operatore convenuto. La richiesta sub III), di per sé generica e di natura risarcitoria, stante il rigetto della domanda principale, non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente 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, 28 novembre 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