AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 145/2024

XXXX XXXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/598872/2023)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 XXXX XXXXXXXXX del 04/04/2023 acquisita con protocollo n. 0092880 del 04/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

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

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 327/****711, rappresenta quanto segue: "Il mio assistito, mi riferisce di aver sottoscritto in data 31.8.2022, contratto telefonico, con questa Spett. Società di Telecomunicazioni per il servizio voce ed internet. Fatto sta, che diversamente da ogni aspettativa, il mio patrocinato per tramite dell'Applicazione MY WIND, si accorgeva, che Codesta società aveva provveduto ad addebitare in maniera illegittima il costo di € 0,23 per rata costo di attivazione.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) provvedere senza alcuna dilazione di tempo al riaccredito di € 0.23 per rata costo di attivazione; III) trasmettere presso il domicilio, mezzo di assegno circolare intestato al Sig. *****, la somma di € 450,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In data 31/08/2022, tramite la sottoscrizione del contratto che si allega in atti (Allegato 1), veniva richiesta l'attivazione di una numerazione mobile consumer con offerta GO UNLIMITED FIRE+ EASY PAY al costo di euro 6,99 al mese (Allegato 2). In pari data veniva addebitato unicamente il rateo del costo dell'offerta di 6,99 euro per quanto riguarda la mensilità di agosto per il solo giorno del 31 ovvero 0,23 cent.; ciò risulta ampiamente documentato anche da controparte che riporta il messaggio in cui si legge "costo offerta, costo attivazione se previsto". In data 19/10/2022 e mai prima di allora perveniva reclamo attraverso il quale veniva contestato l'addebito di euro 0,23. Poste in atto le dovute verifiche la convenuta inviava riscontro alla missiva del 19/10/2022 (Allegati 3 e 4). In data 07/12/2022 la sim veniva disattivata per passaggio ad altro gestore (Allegato 5). In data 08/02/2023 il cliente promuoveva istanza UG/585538/2023 che si concludeva il 03/04/2023 con un mancato accordo tra le parti (Allegati 6 e 7). Relativamente all'utenza mobile prepagata oggetto del presente procedimento non vi sono insoluti (Allegato 8).". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate.

La richiesta 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 A alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II) non può trovare accoglimento, atteso che la somma contestata risulta contrattualmente dovuta. Come da documentazione in atti e, in particolare come da PDA sottoscritta dall'istante, l'utenza risulta attivata in data 31/08/2022, con l'applicazione dell'offerta GO UNLIMITED FIRE+ EASY PAY al costo di euro 6,99 al mese. L'addebito in contestazione corrisponde al rateo del canone rapportato all'unico giorno di fruizione del servizio nel mese di agosto 2022, ossia a € 6,99 diviso per 30 giorni e moltiplicato per 1. Detto addebito risulta pertanto contrattualmente previsto e, di conseguenza, alcun riaccredito è dovuto. La richiesta sub III), stante anche il rigetto della domanda principale, non può essere accolta. Nel merito, la richiesta risulta comunque 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. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

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, 11 Ottobre 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