

DELIBERA N. 146/2024

**XXXX XXXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/598874/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del 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. 0092906 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 329/****642, rappresenta quanto segue: "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 del mio patrocinato 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) fornire riscontro alla presente; II) riaccreditare la somma di euro 0,29, illegittimamente addebitata il 4.8.2022 alle ore 14:32; III) 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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In data 21/03/2022 veniva attivata su rete Wind Tre la sim prepagata 32xxxxx42 con piano tariffario New Basic e opzione GO100 STAR+ al costo mensile di € 7.99 euro. (Allegato 1 – PDC). Preme precisare, che sui nostri sistemi mai nessun reclamo risulta essere pervenuto per la doglianza in oggetto, l'istante del resto non ne documenta l'avvenuta consegna. La PEC allegata al fascicolo documentale è stata infatti inviata ad indirizzo diverso da quello predisposto per contatti alla nostra assistenza/reclami, ed è facilmente rintracciabile all'indirizzo <https://www.windtre.it/come-contattare-windtre/> come anche sulle CGC all'art. 10 rubricato "Comunicazioni". In ogni caso, in data 08/02/2023 l'istante depositava domanda avente n° protocollo UG/585584/2023 con cui ci contestava l'addebito di € 0,29 per l'invio di un sms ad una numerazione a lui sconosciuta. Relativamente al messaggio che sarebbe inviato in data 04/08/2022 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 inclusi 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.". Con Delibera n. 185/13/CONS L'Agcom precisa che: "L'SMS (Short Message Service) è un servizio che consente d'inviare a un telefono cellulare un messaggio di 160 caratteri alfanumerici codificati a 7 bit.19 Gli SMS possono essere inviati: i) da un utente di rete mobile o fissa a un altro utente di rete mobile (SMS Person to Person – SMS P2P);20 ii) da un'applicazione a un utente di rete mobile (SMS Application to Person – SMS A2P);21 iii) da un utente di rete fissa o mobile a un'applicazione (SMS Person to Application – SMS P2A)" A2P è un acronimo che rappresenta l'Application-to-Person SMS. È un termine utilizzato per descrivere un messaggio SMS inviato da un'applicazione software (es: eMessage) al telefono di una persona. Ad esempio, la ricezione di un messaggio di testo con il saldo del conto dalla banca o un promemoria di appuntamento da parte del medico sono esempi di messaggi SMS A2P. Un SMS P2A è il contrario: è quando una persona invia un messaggio SMS ad un'applicazione software (es: il sistema di ricezione SMS di eMessage con i numeri mobile virtuali). L'art 12 "CONOSCIBILITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO" delle Condizioni generali di Contratto (Allegato 2 – CGC) sottoscritte dall'utente statuiscono: Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione sul sito Internet www.wind.it, distribuzione e/o affissione presso i Rivenditori autorizzati WIND e altri punti di distribuzione oltre che con qualsiasi altra modalità di diffusione. I documenti ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di WIND fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della Carta SIM e dei Servizi. Sul sito istituzionale Wind Tre alla pagina <https://www.windtre.it/trasparenza-tariffaria/> è riportato l'Elenco Numerazioni per Servizi SMS non a sovrapprezzo per comunicazioni di tipo P2A ("Person To Application"). https://d1qsjop7tycsfb.cloudfront.net/fileadmin/mainbrand/trasparenza-tariffaria/documenti/Numerazioni_per_Servizi_SMS_non_a_sovraprezzo_per_comunicazioni_di_tipo_P2A.pdf Qui Wind Tre precisa che gli SMS inviati ai numeri che iniziano con 43 e ai numeri in decade 3 utilizzati per servizi di messaggistica aziendale ed in generale per i "servizi SMS non a sovrapprezzo", quali ad esempio servizi di informazione ed intrattenimento, non sono inclusi nelle offerte in bundle (quelle cioè

comprehensive di SMS). Tali SMS costano quanto quelli previsti nel Piano tariffario base dell'offerta del cliente e comunque, al massimo 30 eurocent/SMS. La posizione amministrativa dell'istante risulta regolare.”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, dagli atti al fascicolo, si evince che, in riferimento alla medesima utenza, sono state presentate due distinte istanze di conciliazione, UG/585584/2023 depositato il 08/02/2023 e UG/598886/2023 del 04/04/2023, ossia il giorno dopo aver concluso il primo procedimento con verbale di mancato accordo; con i suddetti formulari, parte istante, mediante il proprio Mandatario, ha contestato due addebiti avvenuti a distanza di pochi giorni. In particolare, con l'istanza UG/585584/2023, oggetto della presente procedura, l'utente ha contestato un “costo di 0,29 centesimi di euro, addebitato per l'invio di un messaggio di testo” e il mancato riscontro al reclamo inerente alla relativa doglianza, inviato in data 31 gennaio 2023; mentre, con l'istanza UG/598886/2023 l'utente lamenta la mancata risposta ad un ulteriore reclamo, del 30 gennaio 2023, ma relativo ad “un addebito pari ad € 2,98 =, a titolo di COSTO GETTONE ANTICIPO TRAFFICO”. Quindi, per i due diversi UG si sono tenute due diverse udienze di conciliazione, a distanza di un paio di mesi e riferibili a due reclami inviati a poche ore di distanza. Ciò stante, si osserva che in relazione a due predetti disservizi l'utente ha ritenuto di inviare due differenti reclami, il 30 e il 31 gennaio 2023, nonché di depositare due distinte istanze di conciliazione, la seconda poche ore dopo la conclusione della prima. A prescindere dal fatto che non si comprende quale possa essere la ratio sottesa a tale condotta, preme evidenziare che la stessa ha determinato un considerevole e ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di economicità ed efficienza. Inoltre, tale condotta non appare conformata ai principi di buona fede e correttezza contrattuale, sottesi al Regolamento sugli indennizzi di cui l'istante invoca l'applicazione. Infatti, 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 (Delibera n. 58/19/CIR). Nel caso di specie non si ritiene che il ricorso alla procedura sia stato funzionale alla riparazione di un disagio patito. Tutto ciò premesso, all'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. 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, 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 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