

**DELIBERA N. 147/2024**

**XXXXXXXXXX XXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/602982/2023)**

**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 XXXXXXXXXX XXXXXXXX del 22/04/2023 acquisita con protocollo n. 0110620 del 22/04/2023;

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/\*\*\*\*132, rappresenta quanto segue: "Il mio assistito mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, e di non ha mai attivato e/o concesso alcuna autorizzazione ad alcun servizio "GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 5" che possa aver causato l'illegittimo addebito di € 1,00 avvenuto il 13.1.2021, inoltre non è mai stato ricevuto alcuna comunicazione riguardante la modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto. In particolare ai fini di evitare disguidi in merito all'attivazione di servizi mai richiesti, come quello in oggetto evidenziato, con la presente si formula RICHIESTA DI DISATTIVAZIONE del servizio GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 5 per un costo di € 1,00, attivato arbitrariamente e senza alcuna comunicazione informativa da parte di questa Spett. Società di Telecomunicazioni.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro alla presenta; II) disattivare il servizio GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 5; III) riaccreditare entro il suddetto termine la somma da Voi illegittimamente e arbitrariamente incamerate che sin d'ora si quantificano in € 1,00; 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 \*\*\*\*\*, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 550,00.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In data 15/02/2021 l'istante, titolare del contratto n. 1437309725054 (Allegato 1) per la linea 329/\*\*\*\*132, inviava pec – elaborata sui nostri sistemi il 18/02/2021 - attraverso cui reclamava l'illegittimo addebito di 1 euro. Prontamente la convenuta poneva in atto le dovute verifiche e in data 18/03/2021, pur non rilevando alcuna anomalia, provvedeva al riaccredito di 2 euro riferiti agli addebiti per ricariche special del 13/01/2021 e 15/01/2021. Come evidenziato in rito, si ribadisce che la parte ha presentato, per la medesima utenza, due istanze differenti, una per l'addebito del 13/01/2021 e una per l'addebito del 15/01/2021! Ad ogni modo, in data 18/03/2021 in concomitanza con l'accredito di 2 euro, la convenuta forniva riscontro - circa l'azione intrapresa - tramite pec (Allegati 3, 3.1, 3.2) e tramite sms e contatto all'utente (Allegati 4, 5). In data 09/09/2021 l'utenza veniva cessata per passaggio verso altro gestore (Allegato 6). Si precisa che l'utente non ha mai reclamato alcun tipo di addebito -tantomeno quello di 1 euro - tramite il Servizio Clienti (Allegati 7, 8, 9). E solo dopo ben due anni dal contestato addebito presentava istanza UG!!! In data 24/02/2023 tramite UG/589751 (cui seguiva il presente procedimento GU14) contestava infatti.". 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) risulta superata, avendo il gestore provveduto a restituire la somma contestata, come da documentazione in atti. Nel merito, ad abundantiam, la domanda non può essere accolta, atteso che, come chiarito e documentato, non di servizio aggiuntivo si tratta, bensì di opzione di ricarica attivabile a scelta del cliente. La richiesta sub III) non può essere accolta, non ravvisandosi ragioni giustificative di un provvedimento di rimborso a fronte di una ricarica effettuata dall'utente medesimo, con utilizzo del servizio. La richiesta sub IV), 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