

DELIBERA N. 153/2024

**XXXXXXXX XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/589150/2023)**

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 22/02/2023 acquisita con protocollo n. 0050898 del 22/02/2023;

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 388/****319, rappresenta quanto segue: "Il mio assistito, mi riferisce di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione riguardante la modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto, né tanto meno di aver mai richiesto l'attivazione del servizio gettone anticipo, né di aver ricevuto alcun messaggio di attivazione del suddetto servizio da parte di questa Spett. Società. In particolare ai fini di evitare disagi in merito all'attivazione di servizi mai richiesti, come quello in oggetto evidenziato, con la presente si formula RICHIESTA DI DISATTIVAZIONE del servizio gettone anticipo per un costo mensile di € 0.99, attivato arbitrariamente e senza alcuna comunicazione informativa da parte di questa Spett. Società di Telecomunicazioni dal 3.5.2021". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) provvedere senza alcuna dilazione di tempo alla disattivazione del servizio gettone anticipo per un costo mensile di € 0,99; III) riaccreditare le somme illegittimamente incamerate in danno dell'utente, a seguito del servizio in contestazione, che sin d'ora si quantificano prudentemente in € 5,00 (salvo omissioni e/o errori); IV) trasmettere presso il domicilio, mezzo di assegno circolare intestato al Sig. *****, la somma di € 550,00 a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a causa del Vs. grave inadempimento contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta 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 in data 26/06/2021, pertanto, il cliente veniva, prontamente, informato sia della variazione che della possibilità di disattivare gratuitamente con l'indicazione delle tempistiche e relative modalità. Ad ogni modo, in data 14 giugno 2021 perveniva segnalazione dell'istante alla quale la convenuta rispondeva regolarmente a mezzo mail in data 21/06/2021, confermando che non si riscontravano irregolarità e anomalie negli importi addebitati. 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.”. 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 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 richiesta sub III) non può essere accolta, atteso che la voce di costo risulta prevista dalle condizioni di contratto vigenti al tempo della stipula. 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