

**DELIBERA N. 2/2025**

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/608651/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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 18/05/2023 acquisita con protocollo n. 0133469 del 18/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Gianna Giannuzzi;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 business per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "L'utente contestava a Windtre addebiti di voci non oggetto di stipula contrattuale. A fronte dei reclami e delle relative segnalazioni, non sono stati dati riscontri al cliente né scritti né tantomeno telefonici." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Rimborso e storno degli addebiti contestati. II) Indennizzo di € 300,00 per mancato riscontro al reclamo.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "All'atto della ricezione della presente istanza, la convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso quanto segue. In data 08/09/2021 il cliente sottoscriveva proposta di contratto per n° 3 sim ricaricabili in portabilità da Fastweb Full: 351\*\*\*\*\*02 con piano tariffario SUPER Smart, 393\*\*\*\*\*70 e 340\*\*\*\*\*79 con piano tariffario Super Unlimited. La mnp veniva espletata il 16/09/2021. Il piano tariffario sottoscritto dall'istante ha come componente essenziale il Daily Pass per il roaming estero. Si chiarisce che il Daily pass è quindi parte integrante del piano tariffario scelto e sottoscritto dall'utente come da Condizioni generali di Contratto e Allegato Tecnico Economico sottoscritte dall'utente (Allegato 1 – PDC e allegato Tecnico Economico). Daily pass, quindi, come anticipato sopra, è parte del piano tariffario Super Unlimited e non un'opzione da aggiungere, come correttamente riportato, altresì, sul sito istituzionale della convenuta. Come chiaramente indicato sul sito istituzionale Wind Tre: Daily Pass è una componente essenziale del piano tariffario Super Unlimited, consistente in traffico roaming, offre 100 minuti, 100 SMS e 250 MB al giorno ai costi e nelle zone indicate di seguito Daily Pass, come indicato, si attiverà al primo evento di traffico effettuato in un paese delle 4 Zone sopra indicate; l'attivazione comporta l'addebito in fattura del canone giornaliero relativo alla zona in cui è stato effettuato il primo evento di traffico. Daily Pass ha validità dal primo evento di traffico fino alle ore 23:59:59 (ora italiana) del giorno stesso in cui si attiva e si rinnova automaticamente per massimo 2 volte al termine di una delle componenti bundle incluse. Terminati i 2 rinnovi o terminata una delle componenti bundle incluse si bloccano tutte le direttrici voce, sms e dati. Il traffico voce incluso nei bundle è tariffato a secondi, il traffico dati è tariffato a scatti anticipati di 100 Kbyte. Nei paesi non inclusi nelle 4 Zone sopra indicate, si applicheranno le tariffe roaming standard (vedi paragrafo Roaming Internazionale). In data 06/04/2022 parte istante contestava,

tramite PEC, le fatture 2022T000013151 e 2022T000270661 su cui era presente addebito Costo Daily Pass. Il reclamo veniva ritenuto non fondato perché si riscontrava che la sim 340\*\*\*\*\*79 aveva effettuato traffico in ALBANIA (ZONA 4), MONTENEGRO (ZONA 1) e BOSNIA ERZEGOVINA (ZONA 3) facendo così scattare la tariffazione secondo il Daily Pass. Nelle fatture erano stati addebitati, oltre ai costi relativi ai Piani Tariffari debitamente sottoscritti, anche 22 eventi per un totale di € 520.00 iva esclusa relativi al Daily Pass Zona 4 - 3 - 2 e 1 e ai giorni compresi tra novembre 2021 e gennaio 2022. In seguito al ricevimento della PEC si provvedeva ad aprire segnalazione amministrativa e ad effettuare le verifiche del caso. Dai controlli effettuati, con riferimento alla Daily Pass, non risultavano anomalie di sorta. In data 15/06/2022 veniva depositato istanza, relativa a contestazione fatture per presenza di costi Daily Pass, n° UG/532135/2022, che, come abbiamo già segnalato in precedenza, veniva archiviata per mancata comparizione in data 09/10/2022. In data 12/10/2022 il numero 340\*\*\*\*\*79 veniva cessato per MNP verso Vodafone. Nelle more, l'istante non effettuava alcun pagamento delle fatture emesse, nemmeno per gli importi non oggetto di contestazione. In data 25/01/2023 perveniva Pec dal legale, con cui si contestava il sollecito di pagamento relativo all'insoluto pendente alla data del 27/12/2022. Venivano effettuate, le verifiche del caso e si riscontrava, nuovamente, che la contestazione verteva sugli addebiti del Daily Pass. La pratica amministrativa veniva chiusa in data 30/03/2023 come non fondata. Il servizio Daily Pass, secondo il listino attivo era ed è attivato di default su tutte le sim con listino Super Unlimited come da proposta contrattuale sottoscritta dall'istante. Il costo viene addebitato solo in caso di evento di traffico roaming in una delle zone coperte dall'opzione. In merito alla richiesta di ricalcolo delle fatture, la stessa si riteneva non fondata in quanto non si riscontravano anomalie di fatturazione. Nelle fatture erano presenti eventi relativi al Daily Pass e relativo utilizzo del bundle. L'utenza mobile dell'istante 340\*\*\*\*\*79 avevano generato eventi per i quali avevano ricevuto specifico sms di notifica. Relativamente alla gestione del reclamo, sebbene in pendenza di conciliazione n° UG/592813/2023 depositata in data 09/03/2023, si provvedeva ad emettere una NDC di € 50. La stessa è stata compensata sugli importi aperti. In data 11/05/2023, con riferimento alla nuova istanza n° UG/592813/2023, relativa alla medesima contestazione già oggetto d'archiviazione, veniva redatto verbale di mancato accordo. Si rappresenta altresì che appare incomprensibile la decisione assunta dall'utente di interrompere il pagamento delle fatture nella sua totalità. Tale comportamento è assolutamente illegittimo ed arbitrario, essendo del tutto evidente che l'eventuale contestazione, effettuata tardivamente, di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dalla scrivente Società, nei quali erano comprese voci non contestate. Vieppiù che l'istante oltre alle fatture da lui stesso allegate e contestate, non ha provveduto al pagamento anche di fatture non oggetto di alcuna contestazione. Allegato 4 - 5 - 6). Ad oggi la situazione amministrativa del Cliente è irregolare e di sua completa debenza ed è pari ad € 3.465,78. 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) risulta generica e non adeguatamente circostanziata e documentata, attesa la mancata puntuale indicazione, da parte dell'istante, degli importi oggetto di contestazione. Invero risultano prodotte una serie di fatture nelle quali vengono evidenziate le voci relative all'opzione Daily Pass; detta opzione è collegata al piano tariffario "Super Unlimited" e si attiva automaticamente in caso di traffico telefonico generato fuori dall'Italia nelle zone indicate nelle condizioni contrattuali allegate. Tanto, trova conferma nella nota informativa allegata alla proposta contrattuale sottoscritta dall'utente e prodotta in atti dall'operatore, nonché sul sito internet della compagnia telefonica. Peraltro, sulla base della documentazione depositata dal gestore, l'utente è stato puntualmente informato della suddetta attivazione attraverso numerosi messaggi inviati al numero 340\*\*\*\*\*79 ogniquale volta l'opzione veniva utilizzata. Si osserva che, a fronte della ricezione di tali messaggi, nessuna rimostranza risulta sollevata da parte dell'utente. Di contro, il gestore, nella propria memoria difensiva, ha fornito evidenza dell'omesso integrale pagamento, da parte dell'istante, delle fatture emesse da maggio 2022 a maggio 2023, per l'importo complessivo di € 3.465,78. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, inoltre, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. Con riferimento alla richiesta sub II) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo si osserva quanto segue. Il reclamo del 25 gennaio 2023, cui fa riferimento l'utente, invero si configura come una risposta alla richiesta di recupero del credito, pari ad € 3.298,68, avanzata dall'operatore in data 27 dicembre 2022. In ogni caso, si rileva che l'utente ha depositato l'istanza di conciliazione in data 9 marzo 2023, senza attendere il completamento del termine di 45 giorni a disposizione del gestore per fornire riscontro ai reclami inviati dagli utenti. In base all'orientamento dell'Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorra il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. Alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR); pertanto, la domanda in esame non può essere accolta.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza 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, 28 gennaio 2025

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