

DELIBERA N. 107/2024

**CLAUDIA SANTORO / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/557560/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 19/07/2024;

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 CLAUDIA SANTORO del 13/10/2022 acquisita con protocollo n. 0293862 del 13/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

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'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: «In data 21.4.2018, veniva sottoscritto con questa Spett. Società Telefonica, contratto telefonico mobile, avente il piano tariffario All Inclusive Flash 30 GIGA, per un costo mensile di € 10,00=, fatto sta, che dal mese di Settembre 2019, Codesta Società di Telecomunicazioni ha addebitato € 11,99=, somma maggiore rispetto a quella pattuita in fase di sottoscrizione del contratto, come sopra indicata. Al fine di comprendere la questione la Sig.ra *****, interpellava il Vs. Servizio Clienti, che non forniva alcuna risposta utile. Pertanto, riservandosi ogni ulteriore diritto anche di natura risarcitoria, con la presente, si chiedono spiegazioni in merito all'unilaterale, non dovuto, illegittimo e non comunicato aumento del piano tariffario in oggetto evidenziato». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Ripristino del costo del piano tariffario sottoscritto al costo di € 10,00= mensili; II. riaccredito delle somme non dovute in base alle condizioni del piano tariffario sottoscritto per € 20,00; I. somma di € 550,00=, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, con propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: « [...] In rito. In primis si segnala la inammissibilità della richiesta avanzata: "la somma di € 550,00, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi". Si rammenta che la richiesta avanzata non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Infatti, relativamente alla richiesta di risarcimento danni occorre precisare che le disposizioni contenute nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" e approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 Aprile 2013, specificano all'art. 1.2. Ambito oggettivo: "...in particolare, le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre analoghe richieste non possono



trovare cittadinanza in sede di definizione, ove l'Autorità riveste il diverso ruolo di decisore “. Per quanto appena esposto ed in linea con numerose disposizioni dell'AGCOM - una per tutte la Delibera n. 19/14/CIR - è fatto notorio che ”la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto”. Si segnala, inoltre, l'inammissibilità della richiesta avanzata: “ripristino del costo del piano tariffario sottoscritto”, poiché la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. [...] Preme, a questo punto, evidenziare la pretestuosità della suddetta vertenza e delle richieste presentate come anche regolato ex art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione), Delibera 276/13/CONS. Ovvero rileva la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Vige nel processo civile la figura dell'abuso del diritto, ovvero un comportamento processuale che si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Queste ultime considerazioni meritano di trovare ingresso anche nei procedimenti di definizione del Corecom nella misura in cui gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza contrattuale oltre che di economia processuale. [...]. L'istante chiede un indennizzo non specificando alcunché e connotando in tal modo la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Si richiede, inoltre, l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa laddove l'istante nulla indica in merito ai fatti che sono all'origine della controversia tra le parti. Si evidenzia, pertanto, che ex art. 6 Delibera 353/19 Cons. l'istanza è assolutamente generica [...]. Parte istante, inoltre, allega un reclamo del 15/03/2022 inoltrato ad un indirizzo errato, ovvero inoltrato a windtrespa@pec.windtre.it che non rientra tra gli indirizzi ufficiali Wind Tre per la gestione dei reclami e non allega nemmeno la relativa ricevuta di consegna. Oltre ad essere errato l'indirizzo verso il quale è stata inoltrata la PEC è differente il periodo di contestazione rispetto al presente procedimento; nel procedimento UG/511477/2022 e corrispondente procedimento GU14/557560/2022 parte istante contesta un presunto, non accertato e inesistente addebito di canone maggiore rispetto a quello pattuito sulla SIM

effettuato, a suo dire, dalla scrivente da settembre 2019, nel reclamo, invece, parte istante contesta un presunto, inesistente e non accertato addebito di canone maggiore effettuato, a suo dire, dalla scrivente a settembre 2021!! Per entrambi i periodi contestati alcuna variazione è stata effettuata sui costi del canone mensile!!! Si sottolinea ancora che l'istante contesta un canone addebitato sulla SIM risalente a due anni e mezzo prima e mai alcun ulteriore e precedente reclamo è pervenuto! Come da condizioni di contratto all'art 10 e come da pubblicazione sul nostro sito ufficiale, l'indirizzo al quale inoltrare i reclami è servizioclienti159@pec.windtre.it. [...] Si sottolinea, inoltre, che il reclamo del 15/03/2022 è stato inoltrato contestualmente al deposito dell'istanza UG/511477/2022 del 23/03/2022! In seguito alle opportune verifiche, pur se in pendenza del UG/511477/2022, il reclamo è stato riscontrato nei modi e tempi stabiliti dalle condizioni di contratto con una risposta di reclamo non accolto del 23/03/2022 (depositata risposta al reclamo e relativa ricevuta di accettazione) [...]. Si richiama, inoltre, l'Articolo 14 "Esclusione degli indennizzi" comma 4 "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". [...] In merito alle suddette doglianze, la convenuta riporta e documenta di seguito quanto presente sui propri sistemi. [...] In data 21/04/2018 il cliente richiedeva l'attivazione della SIM *****, codice contratto 1422648089116, con listino All inclusive Flash 30 GIGA al costo mensile di euro 10,99 regolarmente attivata a sistema. [...] Nessun aumento del canone mensile è avvenuto a settembre 2019! Dall'attivazione del contratto il cliente ha sempre pagato il canone mensile così come scelto in fase di stipula del contratto pari ad € 10,99 al mese! Si punta l'attenzione sul fatto che ogni mese, al rinnovo dell'opzione, veniva inoltrato un messaggio al cliente del rinnovo dell'offerta attiva sulla SIM (All inclusive Flash 30 GIGA) e mai alcun tipo di reclamo, contestazione o richiesta di informazioni è stata avanzata da parte istante. Di seguito i messaggi inoltrati al cliente dai quali si evince chiaramente l'importo del canone mensile del listino scelto (corrispondente a quanto sottoscritto) [...] Nessuna variazione del costo del canone mensile è stata effettuata ed apportata dalla scrivente sulla SIM oggetto dell'attuale procedimento! Si depositano a supporto di quanto dichiarato le schermate dell'anagrafica di parte istante per documentare l'assenza di reclami [...] In data 13/11/2021 il cliente effettuava, in autonomia, un cambio offerta da All Inclusive Flash 30GIGA (ricaricabile pura, al costo di € 10,99 mensili) a MIA 50 Easy Pay (prepagata in modalità easy pay con addebito dei canoni pari ad € 11,99 – Minuti Illimitati – 500 sms – 50 giga). L'attivazione si perfeziona tramite canale SELFWEB, 155.it, un canale gestito in autonomia dal cliente e che, pertanto, prevede il consenso diretto del cliente per l'attivazione/variazione di servizi, prodotti, opzioni. Si deposita la schermata del cambio di listino effettuato in autonomia dal sito 155.it dal cliente [...] Al termine della variazione effettuata on-line dal cliente, venivano inviati due messaggi, in data 13/11/2021, al fine di confermare la disattivazione del listino All inclusive Flash 30 Giga e l'attivazione del listino Mia 50 Easy Pay come da lui stesso effettuato! [...] Di seguito gli addebiti mensili del listino Mia 50 Easy Pay pari ad € 11,99 corrispondenti alla variazione effettuata in autonomia dal cliente sul sito 155.it [...]. In data 23/03/2022, ovvero dopo due anni e mezzo rispetto al

presunto addebito mensile di canone superiore, l'istante depositava UG n. 511477/2022. Null'altro, pertanto, si rileva ai fini della suddetta vertenza. Ferme le eccezioni in rito, la ricostruzione in atti permette agevolmente di verificare che, sulla SIM, sia gli addebiti del canone mensile del listino scelto dal cliente in fase di attivazione del contratto sia i costi addebitati in seguito alla variazione effettuata autonomamente dal cliente sul sito 155.it in data 13/11/2021 (variazione non contestata nell'attuale procedimento né nel reclamo) sono stati correttamente applicati! In merito all'avanzata contestazione del presunto, non accertato e inesistente addebito di canone maggiore effettuato dalla scrivente sulla SIM, si ribadisce che nessun canone maggiore è stato addebitato. Infatti, dall'attivazione del contratto del 21/04/2018 fino alla variazione effettuata sul sito 155.it in autonomia dal cliente il canone addebitato è stato sempre pari ad € 10.99, così come da sottoscrizione del contratto. Pertanto, nessun tipo di rimborso e indennizzo è dovuto in merito alle somme addebitate. [...]». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La domanda sub I) è inammissibile, non rientrando 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 (All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS). In merito alla domanda sub II) di "riaccredito delle somme non dovute in base alle condizioni del piano tariffario sottoscritto" si osserva quanto segue. Dal corredo probatorio acquisito agli atti è emerso che in data 21/04/2018 il cliente attivava la SIM *****, codice contratto 1422648089116, con Piano Tariffario All inclusive Flash 30 GIGA al costo mensile di euro 10,99. In data 13/11/2021 l'istante richiedeva, di propria iniziativa, tramite canale SELFWEB, 155.it, un cambio offerta da All Inclusive Flash 30GIGA (ricaricabile pura, al costo di € 10,99 mensili) a MIA 50 Easy Pay (prepagata in modalità easy pay con addebito dei canoni pari ad € 11,99 – Minuti Illimitati – 500 sms – 50 giga). Sul punto, l'operatore allega gli sms di conferma del cambio del piano tariffario richiesto dallo stesso utente. Pertanto, alla luce delle considerazioni che precedono, la richiesta non può essere accolta atteso che non si rinviene nel caso di specie l'asserito aumento unilaterale del piano tariffario a partire da settembre 2019. La domanda sub III), di corresponsione "della somma di € 550,00=, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patienti", non merita accoglimento, in quanto 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". Peraltro, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 14, comma 4, del suddetto Regolamento indennizzi, per cui "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o



avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Difatti, l'unico reclamo agli atti, peraltro inviato ad un indirizzo pec sbagliato rispetto a quello dedicato dal gestore ai reclami, risulta inviato in data 15.03.2022, dopo due anni e mezzo rispetto all'addebito mensile riferito al canone superiore asseritamente decorrente da settembre 2019.

DELIBERA

Articolo 1

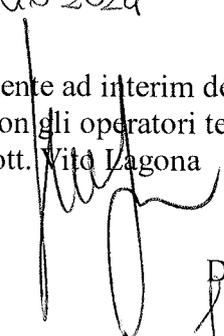
1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

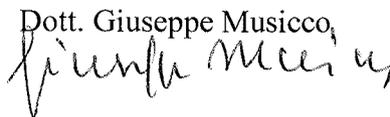
La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 19 luglio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona



Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco



La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

