

DELIBERA N. 57/2024

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/697106/2024)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 05/12/2024;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXXX del 13/08/2024 acquisita con protocollo n. 0219162 del 13/08/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il contratto stipulato prevedeva un costo di 23 euro iva compresa per il fisso e 6 euro iva compresa per il mobile, con 200 sms gratuiti;
- b) vengono invece addebitati, rispettivamente, 30 euro per il fisso e circa 8 euro per il cellulare; gli sms sono stati bloccati per aver superato il credito disponibile, cosa che non risulta;
- c) alla pec inviata per avere un riepilogo degli sms inviati non è stata data risposta.

In base a tali premesse, l'istante chiede una somma complessiva di 400 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda dell'istante è generica, in quanto nulla argomenta nella descrizione dei fatti;
- 2) non sono mai stati inoltrati reclami;
- 3) la domanda contiene richieste non coincidenti con quelle formulate in sede di conciliazione;
- 4) le medesime doglianze avanzate con la presente istanza sono già state oggetto di un precedente procedimento di conciliazione presentato presso il Corecom Umbria, conclusosi con verbale di accordo in data 5 marzo 2024;
- 5) le richieste di risarcimento del danno e di ristoro per i disagi occorsi non sono di competenza del Corecom;
- 6) la richiesta di "chiusura della vicenda" esula dalle competenze del Corecom, che può solo provvedere a storni/rimborsi o ad erogare indennizzi;
- 7) in data 07/11/2022, in seguito all'attivazione del contratto n. 1574137588783 sull'utenza fissa n. XXX, l'istante beneficiava di una offerta commerciale, prevista per quei clienti che attivavano un'utenza fissa ed un'utenza mobile, da dealer, che prevedeva un canone mensile scontato di euro 24,99;
- 8) con riguardo alla doglianza relativa al blocco degli SMS, sulla SIM n. XXX sono stati addebitati due SMS, per un totale di euro 0,57, non rientranti nel bundle di SMS gratuiti previsti dall'offerta tariffaria sottoscritta, in quanto il relativo costo atteneva ad

un'operazione tecnica automatica di aggiornamento dell'account GOOGLE, per chi possiede un device con sistema operativo ANDROID;

9) nonostante ciò, in ottica di customer orientation ed a prescindere dalla fondatezza dei reclami avanzati, Wind Tre effettuava un accredito di euro 2,00;

10) in data 09/08/2024, nelle more della presente istanza di definizione della controversia, veniva richiesto l'estratto conto degli SMS relativi alla SIM n. XXXX.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va innanzitutto evidenziato che l'istanza non è ammissibile con riferimento alle contestazioni già oggetto del procedimento UG/663083/2024, conclusosi con verbale di accordo in data 5 marzo 2024.

In via preliminare, deve inoltre rilevarsi che può trovare accoglimento l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità sollevata dal gestore circa i fatti che non sono stati oggetto della precedente istanza UG. Nella fattispecie, nel procedimento UG/691913/2024 le doglianze dell'istante erano inerenti unicamente all'impossibilità di inviare sms e ad addebiti di 1,99 euro mensili, oltre ad un meglio precisato analogo addebito sulla linea fissa.

Deve infine ritenersi fondata l'eccezione di WindTre relativa alla tardività delle memorie di replica dell'istante, depositate in data 6 novembre 2024: considerato che l'avvio del procedimento risale al 19 agosto 2024, ai sensi dell'articolo 16, comma 2 del Regolamento, le memorie di replica dell'istante avrebbero dovuto essere depositate, a pena di decadenza, entro la data del 5 novembre 2024.

Per completezza espositiva, con riferimento al merito della controversia, si rileva comunque che, circa la contestazione riguardante gli addebiti per SMS che hanno determinato il superamento del credito disponibile e la conseguente impossibilità di utilizzo del relativo servizio, gli stessi non rientravano nel bundle dei 200 sms, ma gli addebiti dipendevano da aggiornamenti tecnici di aggiornamento dell'account Google: la piattaforma Google, al fine di preservare la sicurezza dei propri clienti, periodicamente 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, ad esempio in occasione del cambio terminale da parte di un utente Google. Va comunque evidenziato che, al di là della debenza o meno delle somme addebitate, l'operatore ha accreditato, in un'ottica di customer care, la somma di 2 euro.

Per quanto precede, pertanto, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXXX, nei confronti dell'operatore Windtre SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 5 dicembre 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli