

**DELIBERA N. 100/2024**

**XXXXXXXX Xx XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/525326/2022)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 8/7/2024;

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 Xx XXXXXXXX del 17/05/2022 acquisita con protocollo n. 0159287 del 17/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Pansa;

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 320/\*\*\*\*163, 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 10" che possa aver causato l'illegittimo addebito di € 1,00= avvenuto il 2.8..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 10 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; II) disattivare il servizio GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10; 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 Sig. \*\*\*, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 450,00.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "Con l'avvio della presente procedura l'istante contesta l'addebito di euro 1,00 avvenuto il 2.08.2021 per l'attivazione non richiesta del servizio "GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10" di cui si richiede la disattivazione. A fronte di quanto ut supra contestato si rileva che alcun servizio aggiuntivo veniva attivato sulla suddetta sim, ma semplicemente e mediante regolare preavviso, la Scrivente provvedeva ad introdurre per tutti gli utenti un servizio legato ai tagli di ricarica, come è consentito sulla base del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e del contratto. La convenuta infatti, oltre ai tagli di Ricarica Standard da 5 e 10 euro già presenti sul mercato, offriva ulteriori tagli di Ricarica Special da 5 e 10 con credito rispettivamente di 4 e 9 euro e in aggiunta giga e minuti illimitati per ventiquattro ore. Trattasi, pertanto, di tagli introdotti in alternativa e non in sostituzione di quelli standard. Il cliente quindi è libero di scegliere Ricarica Standard o Ricarica Special a seconda delle sue esigenze. Si precisa inoltre che Ricarica Special è prevista solo per i

tagli da 5 e 10 e non per i tagli di ricarica di importo maggiore. Nel caso de quo l'istante effettuata ricariche da € 10,00 di tipo special riceveva anche sms informativo. Tale ricarica, quindi, è scomposta in 9€ di credito e 1€ trattenuto per il bonus di "Giga e Minuti Illimitati Special 10". Lo scontrino ricevuto dall'esercente riporta le caratteristiche della ricarica acquistata, come desumibile dal fac – simile allegato. Il cliente poteva, in ogni caso, scegliere tra diversi tagli di ricarica standard (non special) disponibili di pari importo.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie, 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, 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". Inoltre nel caso di specie si rileva che l'utente ha ritenuto di inviare due differenti reclami in data 17.09.2021, il medesimo giorno ma ad orari diversi, nonché di depositare una prima istanza di conciliazione UG/461179/2021 in data 29.09.2021 e attendere l'esito della stessa prima di depositare una seconda istanza di conciliazione UG/525349/2022 in data 17.5.2022, ossia poche ore dopo la protocollazione del verbale di mancato accordo relativo alla prima istanza. A fronte dell'esito negativo di entrambe le istanze, sono state depositate, rispettivamente i formulari GU14/525326/2022 e GU14/566753/2022. Le due istanze hanno ad oggetto due differenti disservizi per il medesimo servizio di linea mobile. In particolare la presente procedura avente ad oggetto l'addebito di € 1,00 per la voce "GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10" con una richiesta di euro 450,00 e la procedura GU14/566753/2022 avente ad oggetto l'addebito ad € 1,98, a titolo di "COSTO GETTONE ANTICIPO TRAFFICO" con una richiesta di 550,00 euro. A prescindere dal fatto che non si comprende quale possa essere la ratio sottesa a tale condotta, preme evidenziare che la stessa ha determinato un considerevole e ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di economicità ed efficienza. Inoltre, tale condotta non appare conformata ai principi di buona fede e correttezza contrattuale,

sottesi al Regolamento sugli indennizzi. Infatti, “la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie è uno strumento di celere componimento dei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche che ha lo scopo di agevolare una soluzione concordata dei conflitti, al fine di riequilibrare rapporti giuridici ed economici compromessi” (Cfr. Agcom delibera 58/19/CIR). Nel caso di specie non si ritiene che il ricorso alla procedura sia stato funzionale alla riparazione di un disagio patito.

## **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, 8 luglio 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