

**DELIBERA N. 102/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/567788/2022)**

**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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXX del 24/11/2022 acquisita con protocollo n. 0334698 del 24/11/2022;

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 327/\*\*\*\*878, rappresenta quanto segue: "In data 14.2.2021, la società Wind Tre S.p.A. applicava sulla linea telefonica mobile di cui al numero 327/\*\*\*\*878, un addebito pari ad € 1,00=, a titolo di "GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10", che non è ricollegabile ad alcuna richiesta e/o attivazione mai avanzata dall'intestatario della suddetta utenza telefonica mobile. 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 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 alla presente; 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 quantifica in € 1,00; IV) trasmettere sempre entro il suddetto termine di 5 giorni, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a mezzo di assegno circolare da inviare presso il domicilio eletto la somma di € 550,00.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "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 in cui l'utente effettui una ricarica special, riceve anche sms informativo come di seguito indicato. Tale tipo di ricarica, quindi, veniva utilizzata di sovente dall'istante ed è scomposta in 9€ di credito e 1€ trattenuto per il bonus di "Giga e Minuti Illimitati Special 10"; tale beneficio, che prevede la fruizione per 24h di GIGA e MINUTI illimitati, si collega ai tagli di

ricarica Special da 5€ e da 10€. Ne deriva che l'addebito di €1 per "Giga e Minuti Illimitati Special 10", contestato dall'istante non è riconducibile all'attivazione di alcun servizio né a modifiche contrattuali bensì, al beneficio sopra dettagliato. Lo scontrino ricevuto dall'esercente riporta le caratteristiche della ricarica acquistata, come desumibile dal facsimile allegato. Come indicato sopra, quindi, la scrivente convenuta, provvedeva ad inviare messaggio riepilogativo della ricarica effettuata e pertanto il cliente era stato prontamente informato del credito ricevuto e dei giga e minuti illimitati. Il cliente poteva, in ogni caso, scegliere tra diversi tagli di ricarica standard (non special) disponibili di pari importo o importi. Al reclamo dell'utente del 05/03/2021, ritenuto assolutamente infondato, si provvedeva a rispondere sia per iscritto il successivo 31/03/2021." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

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

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da 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".

## **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