

DELIBERA N. 91/2024

**XXXXXXXX XXXXXX X'XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/543826/2022)**

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 Assemblies 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 XXXXXX X'XXXXXXXX del 08/08/2022 acquisita con protocollo n. 0241945 del 08/08/2022;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia mobile, rappresenta che: «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 30.8.2021, 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 per un importo complessivo pari ad euro 550,00: 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 quantificano in € 1,00=; IV. nonché a 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. XXXXXXX XXXXXXX X'XXXXXX, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 550,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: «[...]In rito. Prima di procedere alle disamine degli eventi, la Scrivente vuole porre l'attenzione di codesto Spett.le Corecom, sulle richieste formulate da parte attorea, ovvero in riferimento alla richiesta: 1) "fornire riscontro", la domanda 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). 2) disattivare il servizio GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10, si evidenzia che la stessa non è demandabile, ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4: "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e condannare l'operatore ad effettuare 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". Orbene, alcuna condotta lesiva è riferibile alla convenuta per i motivi che verranno nel prosieguo evidenziati. Altresì, inammissibile, come ben noto, è la successiva richiesta avanzata, ovvero "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". Difatti, 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". 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". Pur volendo considerare la richiesta avanzata ed interpretarla quale indennizzo non si evince, per l'importo richiesto, alcun riferimento a nessuna fattispecie regolata dalla Delibera 347/18 Cons tale da quantificare la somma richiesta in € 550,00! Infine, rispetto alla richiesta generica di mancata risposta a reclamo, si richiede di rendere inammissibile tale domanda non avendo l'istante adempiuto a quanto previsto dal regolamento, ex art. 14 all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS) ovvero: "A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata

conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso.” Il convenuto gestore richiede, pertanto, all’adito Co.Re.Com. il totale rigetto delle richieste avanzate in quanto genericamente formulate e non adeguatamente motivate e provate. Preme, infine, 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! Vigè 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. Qui la parte istante ha violato tutti i principi sopra richiamati! Tale figura si evidenzia, nel caso in esame, non tanto per il frazionamento del credito che comunque è rilevabile per l’istante, signor X’Xxxxxx, avendo lo stesso azionato ulteriori procedimenti di definizione per la medesima utenza di cui n°GU14/516190/2022 del 08/04/2022, ma soprattutto in considerazione che il legale di controparte, Avv. Xx Xxxxxx, alla data del deposito della presente vertenza, era ben conscio della infondatezza delle pretese attoree e di ulteriori vertenze inerenti alla medesima quaestio su cui codesto Spett.le Corecom si è già pronunciato: Delibera 61/2022, Delibera 62/2022, Delibera 60/22 e Delibera 63/2022: “All’esito delle risultanze istruttorie, I ‘istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), "fornire riscontro", 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 domanda sub II), di "disattivare il servizio Giga e minuti illimitati - special 10", 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 domanda sub III), "riaccreditaré € 1,00", 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. [a domanda sub IV), di "indennizzo di € 450,00 per i disagi patiti e patendi", non può essere accolta, 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. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Deratori di comunicazioni elettroniche".

1. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Con l’avvio della presente procedura l’istante

contesta l'addebito di euro 1,00 del 30/08/2021 per l'attivazione non richiesta del servizio "GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10" di cui si richiede la disattivazione: "illegittimo addebito di € 1,00= avvenuto il 30.8.2021, inoltre non è mai stato ricevuto alcuna comunicazione riguardante la modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto". 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 in data 30/08/21 il cliente effettuava una ricarica di € 10,00: Le ricarica di € 10.00 è composta 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€: [...] Lo scontrino ricevuto dall' esercente riporta le caratteristiche della ricarica acquistata, come desumibile dal fac – simile allegato [...] Inoltre, la cliente riceveva sms informativo: [...] La scrivente convenuta, pertanto, 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 scegliere tra diversi tagli di ricarica standard (non special) disponibili di pari importo o importi superiori/inferiori a seconda delle proprie esigenze. Le ricariche Special disponibili nei tagli di € 5 e € 10 prevedono difatti il riconoscimento di un credito effettivo, rispettivamente di € 4 e € 9, a fronte di un bonus di GIGA e MINUTI illimitati per 24 ore, pertanto, laddove il cliente non intenda usufruire di tale beneficio potrà effettuare ricariche standard. Occorre, infatti, considerare che è vero che nel mercato delle comunicazioni elettroniche gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, ma è anche vero che devono avere contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore. DETERMINA DIRETTORIALE n. 222221/2019: "si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali dell'opzione va chiarito che Wind Tre ha rispettato le proprie condizioni generali di contratto nonché la normativa di settore. L' art. 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali, espressamente sancisce la possibilità per gli operatori di procedere nel corso del contratto alla modifica delle condizioni sottoscritte e

vigenti. In ogni caso, la relativa comunicazione risulta presente anche sul sito Istituzionale all'indirizzo <https://www.windtre.it/ricarica-special/> [...] In 25/11/2021 perveniva pec da legale gestita in data 02/12/2021. Il legale veniva contattato e veniva informato che non era possibile accogliere il reclamo in quanto in relazione al provvedimento dell'AGCOM, WINDTRE confermava che stava aumentando la disponibilità delle ricariche fisiche base la cui commercializzazione non era, peraltro, mai cessata. Veniva, pertanto, effettuato contatto ed inviata mail di riscontro. [...] In merito Ribadendo la piena legittimità da parte degli operatori di introdurre modifiche unilaterali al contratto, fatto salvo sempre il diritto di recesso del cliente, Wind Tre Spa conferma l'infondatezza del reclamo e della procedura conciliativa presentata dal cliente. La fattispecie de quibus, difatti, è regolata dall'art. 70 comma 4 del codice delle comunicazioni elettroniche, secondo cui il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa. Sul punto, peraltro, l'operato del gestore in occasione della indicata rimodulazione tariffaria è già stato ritenuto conforme alla norma citata con la delibera di archiviazione n. 649/07/CONS per insussistenza della violazione (Agcom Delibera n. 63/11/CIR con riferimento all'attivazione non richiesta di un servizio accessorio, inizialmente gratuito e disattivato, su istanza dell'utente, prima che lo stesso desse luogo ad addebiti, perciò senza arrecare alcun pregiudizio economico, non spetta all'utente alcun indennizzo). Si ribadisce che il cliente poteva scegliere tra diversi tagli di ricarica standard (non special) disponibili di pari importo o importi superiori/inferiori a seconda delle proprie esigenze. [...] Come rilevabile le ricariche standard da € 5 e € 10 regolarmente commercializzate, sono disponibili nella modalità Ricarica WindTre con le scratch card reperibili presso i Negozi WindTre e nelle edicole e tabaccherie aderenti. In più Windtre ha già introdotto nuovi tagli di ricarica da 4 e 11 euro disponibili da app Windtre o con il servizio Ricarica online del sito www.windtre.it In ogni caso resta inteso che l'indebita fatturazione, sempre se di indebita fatturazione si voglia parlare, trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante, come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Infine, rispetto alla richiesta indennizzo per mancata risposta al reclamo, si fa presente nuovamente che l'istante non solo non allega alcuna documentazione a supporto ma, in ogni caso, la comunicazione risulta riscontrata e soprattutto la stessa è una diffida ad adempiere e pertanto esula da quanto indicato quale reclamo ex articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Agcom Delibera n. 46/10/CIR : "In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera

d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il “reclamo” come “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”. Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l’ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l’ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l’applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. A tal proposito, si rileva come l’istante, nella lettera inviata all’operatore, si limiti ad invitare l’operatore medesimo al ripristino della situazione antecedente alla rimodulazione tariffaria. Pertanto, tale comunicazione non risulta diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente la prestazione erogata e, quindi, la mancata risposta da parte dell’operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo.” Secondo quanto affermato dall’Autorità di Settore infatti “la finalità di prevedere l’obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è quella di fornire all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo in ordine alla problematica lamentata; ciò da un canto, al fine di riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell’operatore di telecomunicazioni, dall’altra, per consentire all’utente di avere contezza del mancato accoglimento del reclamo presentato e delle relative motivazioni e di decidere, quindi, se azionare o meno gli altri strumenti di tutela previsti dall’ordinamento”. La normativa è, infatti, tesa a sanzionare “la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore” e non certo la mancata risposta ad una vera e propria diffida al risarcimento dei danni formulata nella fase ormai “patologica” del rapporto. Si evidenzia, altresì, che la Carta servizi all’Art. 10 - Addebiti e reclami, prevede: “....La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. Certa è la pretestuosità della suddetta vertenza anche alla luce delle recenti delibere emesse da codesto Spett.le Corecom e riportate in rito!». 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 ragioni che seguono. La domanda sub I), “fornire riscontro”, 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 B alla Delibera n. 358/22/CONS). La domanda sub II), di "disattivare il servizio Giga e minuti illimitati -

special 10", 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 Parimenti, la domanda sub III), "riaccreditare € 1,00", 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 domanda sub IV), di "indennizzo di € 550,00 per i disagi patiti e patendi", non può essere accolta, 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. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Peraltro l'unico reclamo agli atti del 24/11/2021 relativo all'addebito del costo anticipo risulta riscontrato dal gestore con pec del 02/12/2021. Inoltre nel caso di specie questa Autorità/Corecom ha accertato che l'istante ha ritenuto di inviare due differenti reclami datati 24/11/2021, nonché di depositare una prima istanza di conciliazione UG/479149/2021 in data 29/11/2021 e attendere l'esito della stessa prima di depositare una seconda istanza di conciliazione UG/516217/2022 in data 08/04/2022, ossia poche ore dopo la protocollazione del verbale di mancato accordo relativo alla prima istanza. Come risulta dai verbali dell'udienza di conciliazione, le procedure si sono concluse con un mancato accordo, non avendo l'utente ritenuto congrue le proposte formulate dal gestore. A fronte dell'esito negativo di entrambe le istanze, sono stati depositati, rispettivamente, i formulari GU14/543826/2022 e GU14/516190/2022. Le due istanze hanno ad oggetto due differenti disservizi per il medesimo servizio di linea mobile. In particolare la presente procedura GU14/516190/2022 avente ad oggetto l'addebito di € 1,00 per la voce "GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10" con una richiesta di euro 550,00 e l'altra procedura avente ad oggetto l'addebito ad € 0,99, a titolo di "COSTO GETTONE ANTICIPO TRAFFICO" con una richiesta di 550,00 euro. Sul punto, preme evidenziare che la condotta dell'istante 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 i rapporti giuridici ed economici compromessi" (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