

DELIBERA N. 97/2024

XXXXXXXX XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/566748/2022)

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 XXXXXXXX del 21/11/2022 acquisita con protocollo n. 0331112 del 21/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

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";

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: «mio assistito, mi riferisce di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione riguardante la modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto, né tanto meno di aver mai richiesto l'attivazione del servizio GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10, né di aver ricevuto alcun messaggio di attivazione del suddetto servizio da parte di questa Spett. Società. 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 mensile di € 1,00=, attivato arbitrariamente e senza alcuna comunicazione informativa da parte di questa Spett. Società di Telecomunicazioni dal 3.4.2021». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo pari ad euro 555,00: I. fornire riscontro alla presente; II. provvedere senza alcuna dilazione di tempo alla disattivazione del servizio GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10 per un costo di € 1,00=, mai richiesto dall'utente; III. a riaccreditare le somme illegittimamente incamerate in danno dell'utente, a seguito del servizio in contestazione, che sin d'ora si quantificano prudentemente in euro; 4,00= (salvo omissioni e/o errori); IV. trasmettere presso il domicilio, mezzo di assegno circolare intestato al Sig. **** *, la somma di € 550,00= a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a causa del Vs. grave inadempimento contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « [...] 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: 2) a provvedere senza alcuna dilazione di tempo alla disattivazione del servizio GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10 per un costo di € 1,00=, mai richiesto, 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 a trasmettere presso il domicilio, mezzo di assegno circolare intestato al Sig. ***** *****, la somma di € 550,00= a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi. 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! Il convenuto gestore richiede, inoltre, all'adito Co.Re.Com. il totale rigetto delle richieste avanzate in quanto genericamente formulate e non adeguatamente motivate e provate. • Ricostruzione della vicenda contrattuale. Con l'avvio della presente procedura l'istante contesta l'addebito di euro 1,00 avvenuto il 03/04/2021 per l'attivazione non richiesta del servizio "GIGA E MINUTI ILLIMITATI Special 10" di cui si richiede la disattivazione. L'utente mai contattava al riguardo l'operatore convenuto, inviava, invece, unicamente reclamo in data 14/06/2021. [...] 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 in cui l'utente effettui una ricarica special, riceve anche sms informativo come di seguito indicato [...] Tale ricarica, quindi, 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€. Le ricariche Special, in distribuzione da ottobre 2019, prevedono a fronte del pagamento di un importo facciale di 5€/10€ l'erogazione di un importo di ricarica pari a €4 e €9 per la fruizione di un beneficio consistente in Giga e Minuti Illimitati validi per 24 ore. 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 fac – simile allegato [...] Come indicato sopra, quindi, la scrivente convenuta, provvede ad inviare messaggio riepilogativo della ricarica effettuata e pertanto il cliente è sempre prontamente informato del credito ricevuto e dei giga e minuti illimitati. 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. Il cliente poteva, in ogni caso, scegliere tra diversi tagli di ricarica standard (non special) disponibili di pari importo o importi Di seguito PRINT Tagli di ricarica ad oggi disponibili [...] 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 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 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. Non risulta ad ogni modo che l'utente, dopo quell'unica ricarica special 10 euro di aprile 2021, abbia più scelto questo tipo di taglio come si evince dalla schermata qui di seguito riportata:[...] Relativamente a quanto contestato da controparte in merito alla ricarica special va, quindi, chiarito che Wind Tre ha rispettato le proprie condizioni generali di contratto nonché la normativa di settore, così come confermato per casi analoghi dal Corecom Puglia in recentissimi provvedimenti decisori con i quali ha rigettato le richieste avanzare dall'istante. Di seguito lo stralcio dei provvedimenti: Delibera 60/2022, Delibera 61/2022, Delibera 62/2022 [...] Pertanto, al reclamo dell'utente del 14/06/2021, ritenuto assolutamente infondato, si provvedeva a rispondere per iscritto il successivo 21/06/2021[...] Solo per completezza informativa la convenuta desidera riportare alcuni chiarimenti anche in merito al servizio 0,99: si precisa che l'oggetto del contendere del presente procedimento è riferito unicamente alla ricarica special e non altresì al servizio 0,99 [...] Tuttavia, dal momento che con il reclamo in atti l'utente fa anche un breve riferimento al servizio 0.99 chiedendone la disattivazione, la convenuta, unicamente per chiarire ulteriormente la sua posizione, riporta quanto segue: si rileva che anche in questo caso alcun servizio aggiuntivo veniva attivato sulla sim ma semplicemente e mediante regolare preavviso, la Scrivente, come è consentito sulla base del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e del contratto, provvedeva ad effettuare un repricing aziendale. Trattasi quindi di una variazione contrattuale relativa al servizio già in essere e reso disponibile da WindTre per assicurare la continuità del servizio che dal 25/07/2021 consente al cliente di restare connesso per due giorni in più in caso di credito residuo insufficiente a rinnovare le proprie opzioni. A partire da questa data ogni volta che il credito è insufficiente per l'attivazione e il rinnovo delle opzioni attive sulla SIM, ad eccezione dei costi relativi alle offerte roaming, il traffico incluso non sarà bloccato, per assicurare continuità del servizio, e sarà reso disponibile per un 1 giorno solare (fino alle 23.59) al costo di 0,99 euro. Qualora il giorno successivo il credito fosse ancora insufficiente, il traffico incluso

sarà nuovamente disponibile per ulteriori 4 giorni al costo di altri 1,99 euro. Tali importi non si applicano se è attivo il servizio Autoricarica. L'anticipo del traffico sarà reso disponibile più volte al mese. Quando il cliente effettua la ricarica risulta accreditata esattamente la differenza tra l'importo della ricarica e quello del gettone/i. Ci sarà un importo mancante dalla ricarica di 0,99 euro se il cliente ha usufruito solo del primo periodo o di 2,98 euro se il cliente ha usufruito di entrambe i periodi (5 gg totali). Si tratta quindi di una modifica in melius dal momento che l'istante ha quattro giorni invece dei due precedenti per restare connesso in caso di credito residuo insufficiente a rinnovare le proprie opzioni. Si precisa che Wind Tre, si assume il rischio di anticipare il servizio al cliente, e posticiparne il relativo pagamento, senza alcuna garanzia che il cliente torni in seguito ad essere capiente. In altre parole, è astrattamente possibile che il cliente – privo di credito per il rinnovo del bundle – fruisca dell'anticipata messa a disposizione della propria offerta, per quattro giorni, e poi non effettui più alcuna ricarica su quella SIM, non consentendo mai a Wind Tre di recuperarne il relativo prezzo. In tal senso il cliente è stato informato tramite l'invio di un sms in data 26/06/2021 con cui venivano, altresì, indicate le modalità con le quali il cliente poteva recedere senza costi entro il giorno prima della data di rinnovo.[...] Pertanto, il cliente veniva, prontamente, informato sia della variazione che della possibilità di disattivare gratuitamente con l'indicazione delle tempistiche e relative modalità. Con recentissimo provvedimento decisorio n. 59/2022 il Corecom Puglia ha rigettato le richieste avanzate dall'istante con riferimento al servizio 0,99. Di seguito lo stralcio del provvedimento [...] E ancora ulteriore rigetto sempre del Corecom Puglia con provvedimento decisorio n. 65/2022 [...] Ad abundantiam si richiama una pronuncia del Corecom Umbria delibera n.26 del 24.11.2015 che in un caso analogo ha rigettato la domanda dell'istante riconoscendo che la rimodulazione è avvenuta tanto nel rispetto delle condizioni generali di contratto “.....” quanto dell'art.70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche che 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. D'altro canto è sempre il medesimo articolo a stabilire che qualora il contraente non accetti le modifiche alle condizioni contrattuali da parte del gestore, riconosce il diritto della parte istante di recedere senza penali. L'art. 70 comma 4, prosegue stabilendo che le modifiche devono essere comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni. Tutti requisiti rispettati nel caso de quo. In ogni caso, la relativa comunicazione risulta presente anche sul sito istituzionale: <https://www.windtre.it/windtre-informa/> [...] Appare evidente quindi l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante». 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 D), “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 € 4,00", 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 € 555,00 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".

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