



CORECOM Puglia



DETERMINA 77 Fascicolo n. GU14/592860/2023

del 26/10/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA** [REDACTED] - Wind Tre (Very Mobile)

### IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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;

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

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;

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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 09/03/2023 acquisita con protocollo n. 0067767 del 09/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: «Il giorno 05/01/2023 mi è stata attivata l'opzione 100 GIGA FAST e disattivata 07/01/2023 al costo di 0,99 euro. La predetta opzione, mai richiesta dal sottoscritto, tra l'altro, non è mai stata fruibile, in quanto il sottoscritto ha già sulla sim il piano GIGA ILLIMITATI derivante dalla linea fissa FIBRA CASA. Presentato reclamo telefonico il 05 gennaio 2023 cod. NZ87SG e nuovamente il 15 gennaio cod. NN35TN non hanno mai rimborsato. IL 17 gennaio 2023 sempre sulla stessa utenza mi è stato addebitato il costo di 7 euro per rinnovo mensile anziché i soliti 5 euro. Nello stesso giorno ho contattato il servizio 159 cod. NP80UT che al mio reclamo ha risposto dicendo di aver inviato mesi fa degli sms con avvisi di cambio tariffe da me mai ricevuti». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) ripristino della tariffa originaria. II) rimborso di tutto quanto non dovuto.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In data 10/11/2022 l'utenza 34xxxxxx33 veniva impattata da una campagna informativa nella quale veniva comunicato che la stessa era stata oggetto di una modifica dell'Offerta e delle Condizioni Contrattuali (introduzione della clausola integrativa dell'art.4.6 "Adeguamento prezzi"): Il cliente riceve sms che lo informa della modifica dell'Offerta e delle condizioni contrattuali (introduzione della clausola integrativa dell'art.4.6 "Adeguamento prezzi"). Modifica dell'Offerta: aumento del canone mensile (+2€/mese) e incremento dei GIGA. Il cliente godrà del beneficio dei GIGA già a partire dal rinnovo successivo al SMS. Mentre inizia a pagare il nuovo canone aumentato dal rinnovo dopo il 13/01/2023. Il cliente può esercitare il diritto di recesso senza costi e penali entro 60 gg da SMS con Racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti, negozi WINDTRE o cambio operatore. Per info su recesso: windtre.it/recesso. In data 10/12/2022 l'utenza 3476985133 riceveva messaggio che lo informava circa le Modifiche di contratto: per esigenze di mercato, la tua PLAY e le condizioni di contratto variano. Dai rinnovi dopo il 13/1 il costo aumenta di 2E/mese. Per te i GIGA dell'offerta raddoppiano a 60 GIGA dal rinnovo dopo il 13/12, inviando PLUS con SMS gratuito al 43143 entro 3gg. Per qualsiasi necessità vai nei negozi WINDTRE, su app o chiama 159. Recesso senza costi entro 60gg da SMS con racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti e negozi WINDTRE o cambio operatore. Info: windtre.it/ruinfo. In data 11/12/2022 L'istante riceveva ancora un messaggio Gentile Cliente, con riferimento alla variazione contrattuale comunicata ieri, puoi mantenere invariati costi e contenuti della tua attuale offerta inviando il testo OPTIN con SMS GRATUITO al numero 40400 entro il 09/01/2023. In ogni caso potrai beneficiare di un aumento a 60 GIGA sulla tua attuale offerta a partire dal rinnovo successivo al 13/12/22. Tornerai automaticamente alle tue attuali condizioni dal rinnovo dopo il 13/01/23. In alternativa, puoi valutare altre offerte in un negozio WINDTRE o su app o chiamando il 159. Quindi l'istante veniva avvertito più volte circa la modifica di contratto per esigenze di mercato e gli veniva data la possibilità di recedere senza costi entro 60 giorni dai messaggi oltre la possibilità di mantenere invariati i costi e contenuti dell'offerta già in consistenza, inviando semplicemente un messaggio. Non avendo inviato alcun messaggio entro la data 09/01/2022 (All.1), dal 13/01/2023 interveniva quindi la variazione per la sim oggetto del contendere così come da messaggio informativo. 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. In tema di repricing delle offerte commerciali prescelte dagli utenti, è rilevante quanto indicato proprio dall'Autorità nelle proprie pronunzie: "...è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello, invero abbastanza scontato, per cui l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula. Tuttavia, tenuto conto della natura dei servizi offerti (particolarmente sensibili rispetto all'aggiornamento tecnologico ed all'andamento del mercato di riferimento) e della tendenziale durata a tempo indeterminato dei relativi vincoli contrattuali, in tale materia il legislatore ha previsto un'eccezione al principio generale per cui pacta sunt servanda ed ha riconosciuto l'eventualità che nel corso del rapporto negoziale possano richiedersi degli adeguamenti delle condizioni contrattuali inizialmente pattuite, preoccupandosi di garantire ai consumatori il contestuale diritto di recedere ad nutum dal contratto. Ne discende, con tutta evidenza, che una manovra di repricing possa ritenersi conforme alle norme dettate a tutela degli utenti dal Codice delle comunicazioni elettroniche qualora la modifica unilaterale sia volta ad adeguare le condizioni contrattuali (comunicate ed accettate al momento della conclusione del contratto) con riferimento ai servizi richiesti dall'utente, e non ad introdurre di nuovi" (delibera n. 111/16/CONS). Si richiama altresì recentissima determina del Corecom Campania GU14/529766/2022. Il cliente veniva informato della variazione, pertanto, avrebbe potuto recedere. La fattispecie de quibus, difatti, è regolata dall'art. 70 c. 4, del codice delle comunicazioni elettroniche elettroniche, 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. Del resto, se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore. Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali va chiarito infatti che, Wind Tre ha rispettato le proprie condizionigenerali 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. 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. Si ricorda altresì DELIBERA N. 53 Corecom Sardegna GU14/430583/2021 che con riferimento ad alcune richieste ("che la W3 sia multata e che le compagnie telefoniche non possano più modificare i contratti già stipulati ed in vigore a loro discrezione perché tali modifiche unilaterali non sono contemplate dalle leggi Italiane") dichiara le stesse inammissibili giacché il Corecom non può applicare sanzioni alle compagnie telefoniche, né tanto meno rientra tra le sue competenze dettare norme che impongano agli operatori di non modificare i contratti in essere. 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. Si richiamano infine i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta». Per tali ragioni l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei limiti di seguito specificati. La domanda sub I), di "ripristino della tariffa originaria" non può essere accolta. Vale in materia il principio secondo cui la determinazione dell'oggetto del contratto, con fissazione dei corrispettivi per i servizi erogati, così come le modalità di esecuzione dello stesso e le richieste di modifica contrattuale, nei limiti del rispetto della normativa di settore, è appannaggio della libertà negoziale delle parti, con la conseguenza che questo Corecom non può sostituirsi ai contraenti nell'individuazione del sinallagma. A ciò si aggiunga che l'art.70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche consente agli operatori di procedere nel corso del contratto, previa comunicazione e con diritto di recesso dell'utente, alla modifica delle condizioni sottoscritte. La modifica delle originarie condizioni, pertanto, non contrasta con le previsioni di legge. La domanda sub II), di "rimborso di tutto quanto non dovuto", può essere accolta soltanto nei limiti degli importi individuati con esattezza. L'utente, nel formulare la domanda, si limita a contestare genericamente le discrepanze dovute alle rimodulazioni contrattuali unilaterali, non indicando con esattezza, tuttavia, quali siano gli importi contestati. A ciò si aggiunga che nessun documento è stato allegato in atti a suffragio delle doglianze attoree: non è esibito il contratto originario, non sono allegate fatture o altri documenti che attestino gli addebiti, non vi è traccia in atti di reclami scritti. L'operatore, viceversa, allega alla propria memoria le comunicazioni effettuate a norma del menzionato art. 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, in cui si preavvisa il cliente del cambio tariffario. In tale quadro istruttorio, deve trovare applicazione il principio secondo cui "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr.

Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Invero vi è un solo importo contestato e puntualmente individuato dall'utente, quello per la dismissione del servizio opzione 100 GIGA FAST (0,99 euro) e per il quale l'operatore non deduce giustificazione alcuna nei propri scritti. In assenza di chiarimenti del gestore circa l'addebito di tale somma, se ne deve disporre il rimborso, così come deve disporsi il rimborso delle ulteriori somme eventualmente addebitate in relazione al servizio indesiderato 100 GIGA FAST.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/03/2023, è tenuta a rimborsare all'utente la somma di 0,99 euro imputata alla dismissione dell'opzione 100 GIGA FAST, nonché ogni altro eventuale addebito relativo a detta opzione, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino ad effettivo soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
GIUSEPPE MUSICCO