



CORECOM Sardegna



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/601531/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA \*\*\*\*\* - 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;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24/03/2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente \*\*\*\*\* , del 17/04/2023 acquisita con protocollo n. 0104405 del 17/04/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente \*\*\*\*\* , codice fiscale \*\*\*\*\* , ha presentato in data 17/04/2023 l’istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l’operatore Wind Tre (Very Mobile). Il precedente procedimento di conciliazione esperito avanti al Corecom n. UG/597562/2023 si è concluso con mancato accordo. La controversia ha per oggetto un contratto (privato) per il servizio di telefonia mobile. Nel formulario protocollato il 17 aprile 2023 l’istante afferma che, con PEC del 15/02/2023, reiterata il 06/03/2023, era stato richiesto il riaccredito delle somme trattenute per "Costo gettone anticipo traffico" addebitate sulle linee

telefoniche 33\*\*\*\*\*70 e 33\*\*\*\*\*28. Con sms del 14 marzo 2023 gli era stato comunicato dall'operatore il riaccredito delle somme addebitate sulla linea 33\*\*\*\*\*70 (effettivamente riaccreditate in pari data), mentre nulla gli sarebbe stato comunicato circa il riaccredito richiesto sulla linea 33\*\*\*\*\*83. Dunque, con PEC del 17/03/2023 ulteriormente reiterava la richiesta di rimborso anche per la linea 33\*\*\*\*\*83 che, con PEC del 17/03/2023, la WINDTRE non ha accolto. Riferisce inoltre che con PEC del 22/03/2023 contestava il mancato accoglimento dell'istanza e che, con PEC del 24/03/2023, la WINDTRE considerava la richiesta non evadibile. Rileva di aver inviato un'ulteriore PEC il 25/03/2023, con la quale comunicava il ricorso al CORECOM, rispetto alla quale non riceveva risposta. Chiede, pertanto, - il riaccredito delle somme trattenute per "Costo gettone anticipo traffico" addebitate sulla linea telefonica 33\*\*\*\*\*83 pari a € 2,98 + € 0,99, così come avvenuto per la linea 33\*\*\*\*\*70 - la disattivazione del servizio per "costo gettone anticipo traffico" mai richiesto. Quantifica i rimborsi o indennizzi in € 3, 97.

In data 26 maggio 2023 la Società Windtre s.p.a si è costituita tempestivamente nel presente procedimento mediante deposito di una memoria difensiva nella quale preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità della richiesta ex art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS. Dopo aver ricostruito la vicenda contrattuale, l'operatore, nel merito, precisa che si tratta di una variazione contrattuale relativa al servizio già in essere e reso disponibile per assicurare la continuità del servizio, attivo dal 25/07/2021, che consente al cliente di restare connesso per due giorni in più in caso di credito residuo insufficiente a rinnovare le proprie opzioni. L'operatore chiarisce che si tratta di una condizione contrattuale che prevede, dopo il primo giorno a € 0,99, il traffico incluso disponibile per altri 4 giorni, invece che dei 2 precedenti, a € 1,99. Chiarisce che l'importo non viene attivato con servizio Autoricarica attivo e che nell'informativa, inviata a suo tempo per SMS e pubblicata nel sito internet, venivano indicate inoltre le modalità con le quali il cliente poteva recedere senza costi entro il giorno prima della data di rinnovo. Osserva che si tratta quindi di una modifica in melius dal momento che l'istante ha a disposizione quattro giorni invece dei due precedenti per restare connesso in caso di credito residuo insufficiente a rinnovare le proprie opzioni. Sottolinea che in tal senso il cliente è stato informato tramite l'invio di un sms a giugno 2021 e che pertanto, era a conoscenza sia della variazione che della possibilità di disattivare gratuitamente con l'indicazione delle tempistiche e relative modalità. L'operatore riferisce che a febbraio 2023, a seguito del reclamo dell'utente, ha provveduto a rimborsare sull'altra linea intestata all'utente 33\*\*\*\*\*70 a solo titolo di caring. Cita in proposito alcune decisioni dei Corecom su casi analoghi. Conclude sostenendo la piena legittimità dell'introduzione di una modifica contrattuale secondo quanto previsto dall'articolo 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni elettroniche.

L'istanza è fondata e deve essere integralmente accolta per i motivi di seguito precisati. In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore ex art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS. L'eccezione è infatti estremamente generica e deficitaria e ciò non consente di valutarne la fondatezza. Non emergono, inoltre, nell'istanza richieste che la pongano in contrasto con il precitato articolo. Nel merito, si evidenzia che la vertenza riguarda il c.d. "Costo gettone anticipo traffico" ossia la modalità di prosecuzione automatica del traffico voce, SMS e dati con relativo specifico addebito attivata dall'operatore, in aggiunta all'offerta di telefonia mobile prepagata sottoscritta dai clienti, e la sua successiva estensione. Così inquadrata, la vertenza può essere decisa facendo riferimento a quanto statuito dall'Autorità nella seguente delibera: - Delibera AGCOM n. 345/21/CONS- Ordinanza ingiunzione nei confronti della Società Wind Tre per la violazione dell'articolo 70, commi 1 e 4, del Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 6 dell'Allegato A, alla Delibera n. 519/15/CONS, e dell'articolo 2, comma 2, della Delibera n. 326/10/CONS. E proprio avendo riguardo alle valutazioni dell'Autorità, sorrette anche dalla giurisprudenza amministrativa, che emerge l'illegittimità dell'attivazione del servizio di anticipo del traffico e della sua successiva estensione. In merito alla introduzione della modalità "che consente di anticipare il traffico in uscita per un periodo di tempo predeterminato anche in presenza di credito esaurito" (già esaminata precedentemente con la delibera n. 497/19/CON le cui argomentazioni vengono riprese e ribadite nella delibera 345/21), l'Autorità ha precisato che non si tratta di una mera modifica contrattuale, ma si concreta nell'inserimento di "un quid novi nell'originario contratto prepagato sottoscritto dagli utenti, caratterizzato dal pieno controllo della spesa attraverso la fruizione dei servizi fino all'esaurimento del credito telefonico acquistato dall'utente nell'importo da lui scelto, ..e che tale novità avrebbe dovuto

formare oggetto di consapevole accettazione da parte della clientela coinvolta, tanto più che la facoltà di recesso riconosciuta agli utenti non risulta relativa alla nuova funzionalità, in quanto non disattivabile, ma travolge l'intero contratto liberamente scelto con evidente alterazione degli equilibri contrattuali tra le parti. E invero, il meccanismo dello jus variandi non può giustificare qualsivoglia intervento contrattuale dell'operatore. Sul punto, l'Autorità richiama le conformi decisioni del Consiglio di Stato (n. 8024/2019). Sotto diverso profilo, l'Autorità ritiene che l'anticipo del traffico non sia neppure conforme a quanto previsto dall'art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, a norma del quale "[q]ualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. In conseguenza di ciò, l'Agcom ravvisa nella introduzione del c.d. anticipo del traffico una violazione della normativa vigente (che impone l'immediata cessazione del collegamento allorché sia stata esaurito il credito disponibile) nonché "una lesione del diritto dell'utente di disporre di elementi essenziali al fine di operare scelte contrattuali libere e consapevoli. Alla luce di ciò l'operatore "avrebbe potuto e dovuto, a valle del provvedimento di ordinanza ingiunzione, procedere tempestivamente alla cessazione della condotta", viceversa – come evidenzia l'AGCOM nel valutare la gravità della violazione ha addirittura proceduto, nei confronti della clientela a cui già era stata applicata tale modalità, a estendere, a decorrere dal 26 luglio 2021, i giorni in cui viene anticipato il traffico, ossia fino a 4 giorni successivi al primo, confermando la volontà di non cessare la condotta già censurata dall'Autorità ed esponendo gli utenti a maggiori addebiti in caso di mancata ricarica del credito residuo. Nella delibera l'estensione viene dunque qualificata come un'aggravante della violazione. A fronte delle suesposte considerazioni, non vi è dubbio che l'operatore che - nella memoria si limita a riportare il contenuto della successiva variazione contrattuale che costituisce un aumento di prezzo per l'estensione per ulteriori 4 giorni del medesimo servizio e non fornisce alcun elemento in merito all'attivazione del servizio di anticipo traffico – ha posto in essere e successivamente reiterato un comportamento che l'Autorità ritiene illegittimo e lesivo dei diritti degli utenti. Pertanto le richieste del sig. Salone devono essere integralmente accolte

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 17/04/2023, è tenuta a In accoglimento dell'istanza del sig. \*\*\*\*\* ordina alla Società Wind - Rimborsare le somme trattenute per "Costo gettone anticipo traffico" addebitate sulla linea telefonica 33\*\*\*\*\*83 pari a € 2,98 + € 0,99 per complessivi € 3,97 - adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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 del procedimento  
Silvia Pintus