



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 191/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MARONE / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/931/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 novembre 2018;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza della sig.ra Marone, del 6 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica fissa n. 08231550XXX, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") la modifica del profilo tariffario, l'addebito del servizio "In Vista" e del "dettaglio contributo chiamate" e la fatturazione a 28 giorni. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, aveva aderito a una proposta contrattuale WIND Tre per fonia e ADSL denominata "*Absolute ADSL*" in offerta al costo di euro 24,95 al mese con 8,00 euro di sconto "*Promo Absolute per sempre*", per un totale di 50,00 euro bimestrali per 5 anni;

b. sebbene questo genere di contratto prevedesse il pagamento di un canone mensile per il *modem*, nell'offerta vi era la "*Promo Apparato gratis per sempre*", inoltre venivano attivati gratuitamente i servizi "In Trasferta" e "In Vista";

c. fino a maggio 2015, le fatture oscillavano di pochi centesimi intorno ai 50,00 euro bimestrali, a partire dalla fattura n. 7410515724 emessa il 21.06.2015 venivano aggiunti unilateralmente e, senza preavviso, nuovi costi fissi. Il servizio "In Vista", fino a quel momento gratuito, diventava a pagamento oltre a una nuova voce "Contributo dettaglio chiamate" da 0,49 centesimi;

d. l'istante, per questo motivo reclamava più volte al n. 155, tra cui il 6 luglio 2015 op.CQ54DS e 7 novembre 2015 op.QQ36DE

e. a partire dalla fattura n. 7310425487 emessa il 22.06.2016, WIND Tre cambiava unilateralmente e senza preavviso il profilo da "*Absolute ADSL*" a "*Absolute +*", facendo aumentare i costi del canone fisso bimestrale. Per questo motivo, l'istante reclamava al n. 155 nei mesi di marzo e aprile 2016 (op. FC5 IHN op.FH16GE);

f. con la fattura nr. 7317834436 emessa il 22.10.2016, WIND Tre unilateralmente e senza preavviso cambiava i tempi di fatturazione a 28 giorni, nonostante l'aumento del canone.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

g. dalla fattura n. W1712948681 emessa il 2.08.2017 aumentava il canone “In Vista” al costo di euro 2,14, inoltre veniva introdotta una nuova voce costi di incasso pari a 0,60 centesimi. Per questo motivo, l’istante reclamava al n. 155 il 10.08.2017 op.CQ76N41 e in data 7.09.2017 op. DQ14RR;

h. con riferimento ai reclami telefonici al n. 155, WIND Tre informava l’istante che avrebbero provveduto al rimborso dei costi pagati e non dovuti oltre alla regolarizzazione delle fatture;

i. non avendo WIND Tre mantenuto le promesse fatte a ogni reclamo, in data 21 settembre 2017, l’istante inviava una raccomandata con richiesta di cessazione dell’utenza per inadempimento contrattuale;

j. da quel momento non venivano emesse altre fatture, tuttavia in data 3 gennaio 2018, l’istante ha ricevuto un sollecito di pagamento di euro 117,34 per la fattura emessa in data 18 novembre 2017 di cui si richiede l’annullamento in quanto non dovuta.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i. lo storno di euro 117,34 non dovuti;
- ii. il rimborso di euro 75,00 pagati e non dovuti nel corso dei quattro anni;
- iii. la liquidazione dell’indennizzo per profili tariffari non richiesti per l’attivazione del servizio In Vista a pagamento e contributo dettaglio chiamate dall’11 aprile 2015 fino al 3° gennaio 2018;
- iv. la liquidazione dell’indennizzo per profili tariffari non richiesti per il cambio profilo tariffario unilaterale da “Absolute ADSL” a “Absolute+” dall’11 aprile 2015 fino al 30 gennaio 2018
- v. la liquidazione dell’indennizzo per profili tariffari non richiesti, per cambio profilo tariffario unilaterale a causa di aumenti dovuti a fatturazioni a 28 giorni, dall’11 ottobre 2016 al 30 gennaio 2018;
- vi. la liquidazione dell’indennizzo per prosecuzione servizi non richiesti;
- vii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata gestione reclami a decorrere dal 20 febbraio 2018;
- viii. il risarcimento danni
- ix. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell’operatore**

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che per la linea n. 08231550XXX, oggetto di controversia, attivata su rete WIND Tre in data 25 gennaio 2013, veniva emesso in data 22 febbraio 2015 il conto telefonico n. 7403499658 con cui veniva comunicata al cliente la modifica delle condizioni di utilizzo del servizio telefonico “In Vista” e del servizio “Dettaglio delle Chiamate”, prevedendo un costo per entrambi i servizi e riconoscendo la facoltà di disattivare il servizio senza costi o la facoltà di recesso di cui all’articolo 70, comma 4 del Codice.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In data 21 giugno 2015, quindi, veniva emesso il conto telefonico n. 7410515724 con il primo addebito del canone “In Vista” dal 1° maggio 2015 al 10 giugno 2015 e del “Contributo dettaglio delle chiamate”.

In data 19 aprile 2016 veniva emesso il conto telefonico n. 7306914909 con la “Modifica delle condizioni di contratto” con cui veniva comunicato che, a partire dal 1° giugno 2016, l’offerta “*Absolute ADSL*” non sarebbe stata più commercializzata e sarebbe stata sostituita dalla nuova offerta “*Absolute+*”, riconoscendo la facoltà di recesso di cui all’articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

In data 22 agosto 2016 veniva emesso il conto telefonico n. 7313914401 con la “Modifica delle condizioni di contratto” con cui il cliente veniva informato che, a seguito dell’evoluzione di mercato e per esigenze di armonizzazione con altri servizi WIND Tre, ai sensi e per gli effetti delle Condizioni generali di contratto, dal mese di ottobre 2016, i canoni e i contenuti delle offerte in abbonamento WIND Tre sarebbero stati rinnovati ogni quattro settimane invece che mensilmente. Anche in questo caso, veniva riconosciuta al cliente la facoltà di recedere dal contratto ai sensi dell’articolo 70, comma 4 del Codice.

Nel merito, WIND Tre ha precisato che, nel caso in esame, non è possibile parlare di costi illegittimi, in quanto con riferimento sia al servizio “In Vista” che al “contributo dettaglio delle chiamate”, come indicato nella fattura n. 7403499658, parte istante avrebbe dovuto, a seguito di tale comunicazione, contattare il Servizio clienti al n. 155, per richiedere, in qualsiasi momento, la disattivazione del servizio “In Vista” e non ricevere più in allegato alla fattura il dettaglio delle chiamate. Come previsto dall’articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in considerazione della modifica delle condizioni contrattuali, parte istante avrebbe potuto esercitare entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, comunicando tale volontà con lettera raccomandata A.R.

Anche relativamente alla modifica dell’offerta “*Absolute*” e alla fatturazione a 28 giorni, parte istante avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso *ex* articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Con riferimento alla richiesta di rimborso di quanto corrisposto in eccedenza all’operatore per la fatturazione a 28 giorni, WIND Tre ha precisato che qualsivoglia richiesta dell’istante deve intendersi superata, in quanto con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, a decorrere dal 5 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi risulta addebitato su base mensile, con fatturazione a cadenza bimestrale.

WIND Tre si è, pertanto, attivata adottando le misure necessarie all’adeguamento normativamente previsto. Per quanto concerne il rimborso di quanto corrisposto in eccedenza all’operatore per la fatturazione a 28 giorni, si rimanda all’ulteriore sospensiva disposta dal TAR che ha fissato per la trattazione del merito l’udienza del 31 ottobre 2018 nonché alle disposizioni di codesta Autorità di cui alla recente delibera n. 269/18/CONS del 6 giugno 2018.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La linea veniva cessata in data in data 27 ottobre 2017, come da richiesta dell'istante, e, quindi, entro i tempi stabiliti dall'articolo 15.2 delle condizioni generali di contratto.

In data 18 novembre 2017, veniva emesso l'ultimo conto telefonico n. W1719870433 con il contributo di cessazione della linea.

Parte istante ha inviato un unico reclamo in data 29 gennaio 2018 chiedendo lo storno dell'ultima fattura emessa di euro 117,34, dovuta per le ragioni sopra esposte e tutt'ora insoluta e rimborso di euro 75,00 per costi non dovuti. WIND Tre ha respinto il reclamo per i motivi di cui sopra e ha provveduto a rispondere per iscritto il successivo 1° febbraio 2018.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i, la stessa può trovare accoglimento limitatamente ai costi di cessazione del contratto, pari a euro 65,00, trattandosi nel caso di specie di una risoluzione per inadempimento, non avendo l'operatore rispettato gli obblighi assunti. Restano dovuti gli importi relativi al canone per il periodo 12 settembre 2017 – 27 ottobre 2017.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa deve essere accolta, anche alla luce della recente pronuncia del TAR Lazio dello scorso 31 ottobre 2018 che ha fissato al 31 dicembre 2018 il termine ultimo entro il quale gli operatori telefonici devono procedere alla restituzione degli importi addebitati ingiustamente in considerazione della fatturazione a 28 giorni. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla restituzione degli importi addebitati in eccedenza per ogni fattura emessa, a partire dal 23 giugno 2017.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto la modifica del costo del servizio "In Vista" che da gratuito è diventato a pagamento, non può essere assimilata all'attivazione di profilo tariffario non richiesto, in quanto si tratta di un servizio già attivo sull'utenza oggetto di contestazione e, inoltre, la variazione del costo è stata comunicata all'istante con la fattura n. 7403499658. Analogamente per la variazione del costo del "contributo dettaglio chiamate". In entrambi i casi, l'istante aveva la facoltà di disattivare tali servizi oppure di esercitare il diritto di recesso senza penali.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., la stessa non può trovare accoglimento, in quanto la modifica del profilo tariffario da "Absolute ADSL" a "Absolute +" non è avvenuta unilateralmente all'insaputa del cliente bensì risulta comunicata all'istante con la fattura n. 7306914909, riconoscendo la facoltà di recesso cui all'articolo 70, comma 4, del Codice.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v., la stessa non può trovare accoglimento in quanto la modifica del profilo tariffario (conseguente agli aumenti dovuti



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

alla fatturazione a 28 giorni) è stata comunicata al cliente con il conto telefonico n. 7313914401; nello specifico, nella parte relativa a “Modifica delle condizioni di contratto” la cliente veniva informata che dal mese di ottobre 2016 i canoni e i contenuti delle offerte in abbonamento WIND Tre sarebbero stati rinnovati ogni quattro settimane invece che mensilmente. Anche in questo caso, veniva riconosciuta al cliente la facoltà di recedere dal contratto ai sensi dell’articolo 70, comma 4, del Codice.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto vi., la stessa non può trovare accoglimento in considerazione del mancato accoglimento delle richieste di indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti di cui ai punti precedenti.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto vii., la stessa deve essere accolta in quanto il reclamo del 29 gennaio 2018 risulta riscontrato genericamente senza indicazione dei motivi del rigetto, diversamente da quanto previsto dall’articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP. Tanto premesso, ne consegue che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 47 calcolati dal 6 marzo 2018 (al reclamo del 19 gennaio 2018 devono essere aggiunti 45 giorni per la gestione) fino al 23 aprile 2018, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto viii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto la liquidazione dell’indennizzo per disagi subiti dall’istante altro non è che una richiesta di risarcimento danni che come tale esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell’articolo 19, comma 4 del *Regolamento*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa può essere accolta, pertanto, la società WIND Tre sarà tenuta alla corresponsione dell’importo pari a euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

UDITA la relazione del Presidente;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza della sig.ra Marone nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

- i. euro 47,00 (quarantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. La società WIND Tre S.p.A. sarà tenuta alla restituzione degli importi fatturati in eccedenza in considerazione della modifica della cadenza della fatturazione da mensile a 28 giorni.

4. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Napoli, 29 novembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi