



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 36/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MANDATI / WIND TRE S.P.A. (GU14/54/2017)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 marzo 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 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*;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 247/17/CONS, del 27 giugno 2017, recante “*Ordinanza ingiunzione alla società Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) per la violazione degli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con gli articoli 3 e 6, dell’allegato a), della delibera n. 519/15/CONS e 3 delle delibere nn. 96/07/CONS e 252/16/CONS*”;

VISTA l’istanza del sig. Mandati, dell’11 gennaio 2017;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario di un contratto cui risultano associate diverse utenze telefoniche, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") la variazione contrattuale del costo dell'opzione "4G LTE". In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 25 luglio 2016, l'istante ha ricevuto un SMS da WIND Tre con il quale si comunicava la variazione contrattuale, nello specifico: "*Variazione contrattuale dell'opzione 4G LTE: dal 29 agosto 2016 il costo dell'opzione diventa euro 1,00 al mese; puoi disattivarla gratuitamente entro il 22 agosto. Info su tre.it*";

b. l'istante, in data 30 luglio 2016, contestava tale illegittima rimodulazione e il successivo 2 agosto 2016, WIND Tre confermava tramite email la legittimità di tale operazione, ribadendo il costo dell'opzione e la possibilità di recedere dalla stessa;

c. l'istante, nel corso della discussione e nella documentazione depositata, ha contestato la mancata informativa del diritto di recedere dal contratto consistito nell'impossibilità di esercitare il diritto di recesso nei trenta giorni e, se del caso, scegliere altro operatore corrispondente in concreto alle proprie caratteristiche ed abitudini;

d. il contenuto della comunicazione prescelta dal professionista, quale strumento principale per veicolare la variazione del piano tariffario, si caratterizza per un contenuto ambiguo ed omissivo circa le informazioni relative alla natura dell'operazione in atto, tale da impedire al cliente interessato di assumere una conseguente decisione consapevole, con particolare riferimento alla possibilità di esercitare un diritto di recesso senza penale, entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione ai sensi del comma 4 del predetto art. 70;

e. il tenore dell'SMS predisposto dall'operatore risulta idoneo a indurre in errore il consumatore circa le reali caratteristiche della variazione prospettata, laddove non evidenzia in maniera univoca la natura dell'iniziativa, che si sostanzia in una modifica in *pejus* delle condizioni economiche dei piani tariffari in essere e omette di specificare che sussiste un diritto di recesso entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione riconosciuto per legge, non essendo allo scopo sufficiente l'espressione info su tre.it.

f. inoltre, l'istante contesta anche la risposta al reclamo inviata in data 2 agosto 2016, in quanto l'operatore si è limitato a comunicare genericamente la conferma dell'addebito di euro 1,00, in violazione di quanto previsto dalla delibera n. 179/03/CSP in materia di corretta gestione dei reclami.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancanza di adeguata informativa della variazione del piano tariffario e del diritto di recesso senza penali;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancato rispetto degli standard qualitativi;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio dati;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per pratica commerciale scorretta e per mancata trasparenza contrattuale;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza nella parte relativa alle richieste dell'istante che differiscono da quelle descritte nel formulario UG, col quale l'istante ha richiesto genericamente la liquidazione dell'indennizzo pari a euro 900,00.

Nel merito, l'istante lamenta di aver ricevuto, in data 26 luglio 2016, una comunicazione con la quale veniva informato della variazione dell'opzione "4G LTE", ovvero del costo del servizio che da gratuito sarebbe stato tariffato a partire dal 29 agosto 2016 al costo di euro 1,00 senza possibilità per il cliente di poter recedere dal contratto.

WIND Tre ha precisato che la variazione non ha interessato il piano tariffario prescelto, né tantomeno le opzioni tariffarie attivate successivamente su richiesta dell'istante.

In particolare, l'operatore ha evidenziato che l'opzione LTE è attiva sull'utenza sin dalla data di attivazione, come chiaramente indicato nella proposta di abbonamento sottoscritta dal cliente. Invero, l'opzione LTE, dapprima in promozione a "costo zero", nell'ambito dell'evoluzione della struttura economica dell'offerta dei servizi digitali è passata da gratuita al costo di euro 1,00 al mese (IVA inclusa). Come confermato dalla stessa parte istante, i clienti hanno ricevuto una preventiva comunicazione relativamente al *repricing* del servizio. Prima che tale servizio divenisse a pagamento, WIND Tre ha inviato una comunicazione agli utenti, informandoli sia della variazione relativa al nuovo costo del tutto legittima e rientrante nelle scelte imprenditoriali della scrivente società sia della possibilità di disattivare gratuitamente e in qualsiasi momento l'opzione "LTE" al fine di non subire gli addebiti non voluti qualora non il cliente non fosse stato interessato all'utilizzo della stessa.

Nessun dubbio può, dunque, sussistere sulla legittimità del comportamento del gestore, il quale ha correttamente provveduto a preavvisare la parte istante della variazione dell'opzione tariffaria attivata, in un primo momento, a titolo gratuito e con finalità promozionale e della possibilità di disattivarne il rinnovo gratuitamente.

WIND Tre ha precisato, inoltre, che la propria condotta è conforme con quanto disposto dall'articolo 22.2 delle condizioni generali di contratto che specifica che "*[q]ualora al Cliente siano proposte modifiche contrattuali e, in particolare, modifiche che comportino un aumento dei corrispettivi dovuti dal cliente stesso o, comunque, un*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

incremento degli oneri economici previsti a suo carico, il cliente potrà recedere dal rapporto inerente il servizio interessato, senza che gli venga addebitata alcuna penale, dandone comunicazione a "3" a propria scelta mediante raccomandata A/R, posta ordinaria, posta prioritaria entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma. Trascorso tale termine, le modifiche comunicate si intenderanno accettate dal cliente”.

Infine, il punto 3 dell'articolo 22 così dispone: “[l]e modifiche introdotte verranno, altresì, comunicate al Cliente con un mese di preavviso attraverso le modalità stabilite dal successivo art. 24 e saranno illustrate e rese note nel sito www.tre.it, anche attraverso la pubblicazione dei relativi documenti nella versione vigente”. Tali disposizioni contrattuali non fanno altro che uniformarsi al comma 4 dell'articolo 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche. Ne discende che la facoltà di WIND Tre di prevedere, nelle proprie condizioni generali di contratto, clausole di modifica unilaterale delle proprie tariffe è riconosciuta direttamente dalla predetta norma di legge.

Parimenti infondata risulta, nella ricostruzione dell'operatore, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo atteso che WIND Tre ha ampiamente replicato a tale reclamo, come risulta dalla stessa documentazione depositata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore, in quanto sebbene nel formulario presentato in sede di conciliazione l'istante abbia genericamente richiesto la liquidazione di indennizzi mentre nell'istanza di definizione ha descritto puntualmente le diverse violazioni per le quali ha richiesto la liquidazione di indennizzi, in entrambe le procedure la violazione contestata risulta essere la medesima.

Tanto premesso, le richieste di cui ai punti i. e v. non possono trovare accoglimento in questa sede, in quanto fattispecie di disservizio non contemplate ai fini del riconoscimento di indennizzi.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., la stessa non può essere accolta, in quanto, il reclamo dell'istante risulta riscontrato dall'operatore, che ha confermato la legittimità del proprio comportamento, riconoscendo la possibilità di disattivare l'opzione.

Con riferimento alla richiesta di cui ai punti iii e iv., la stessa non può essere accolta in quanto, nel caso di specie, fermo restando quanto sancito da questa Autorità con il provvedimento n. 247/17/CONS, non si ravvisa alcun malfunzionamento nella linea dati, eventualmente indennizzabile in questa sede. Si tratta di una variazione contrattuale non accettata dall'utente che ha scelto di non attivare al costo di euro 1,00 al mese il servizio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

LTE, che gli avrebbe consentito di navigare a una velocità diversa, ma non per questo è possibile configurare un'ipotesi di malfunzionamento del servizio dati che, allo stato, correttamente funziona utilizzando la rete 3G.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vi., in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene di compensare le spese di procedura tra le parti.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Mandati nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 6 marzo 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi