



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 37/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MANDATI / WIND TRE S.P.A.
(GU14/543/2017)**

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 delibera n. 326/10/CONS del 1 luglio 2010, recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*”;

VISTA l’istanza del sig. Mandati, del 13 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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") l'addebito ingiustificato di costi *extra* soglia. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione difensiva e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 25 novembre 2016, l'istante contestava le fatture emesse e, in particolare, la fattura n. 1639689756 con riferimento all'utenza n. 3921962xxx, in quanto risultavano addebitati costi superiori al piano tariffario sottoscritto e chiedeva anche la cessazione del collegamento dati al raggiungimento della soglia;

b. il reclamo veniva riscontrato dall'operatore in modo generico senza fornire alcuna informazione in merito, rinviando semplicemente al sito *web* di "3";

c. inoltre, con riferimento all'utenza telefonica n. 3923611xxx, l'istante riscontrava, in data 19 agosto 2016, da una verifica del conto corrente che erano stati addebitati costi superiori al costo di euro 5,00 mensile pattuito;

d. l'istante inviava reclamo all'operatore per chiedere chiarimenti in merito non avendo ricevuto le fatture né riuscendo a visualizzarle sul sito *web*;

e. l'istante, in data 24 agosto 2016, reiterava la richiesta di accesso all'operatore con richiesta copia fattura, senza ricevere riscontro;

f. a tutt'oggi, nonostante i reclami, l'istante non è stato messo in condizione di conoscere la specifica degli importi addebitati e continuano a pervenire fatture con addebiti *extra* soglia, nonostante l'espressa richiesta di interrompere il collegamento dati al raggiungimento della soglia.

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

- i. lo storno dei costi addebitati superiori all'importo mensile di euro 30,00 per l'utenza n. 3921962xxx;
- ii. lo storno dei costi addebitati superiori all'importo mensile di euro 5,00 per l'utenza n. 3923611xxx;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per pratica commerciale scorretta e per mancata trasparenza contrattuale;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso di euro 10,00 relativo alla fattura n. n.1691118076;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che il cliente aveva attivato, in data 27 novembre 2015, un contratto in abbonamento sulla SIM n. 3921962xxx con "iPhone 6S 16GB Gold" e un vincolo di trenta mesi con piano



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tariffario “Free 400” al costo mensile di euro 30,00 che prevedeva 400 minuti di chiamate, 400 SMS e 4GB di traffico dati.

In data 29 gennaio 2016, il cliente attivava un contratto ricaricabile “Superinternet Plus” sulla n. 3923611xxx. Il piano tariffario prevedeva 4GB di *internet* al mese, con vincolo contrattuale di trenta mesi, al costo mensile di euro 5,00 con addebito diretto su conto corrente. In aggiunta al piano tariffario descritto, il cliente attivava l’opzione “All In Light per te” che, al costo di euro 1,25 a settimana (su credito residuo) offriva chiamate e SMS illimitati.

In data 25 novembre 2016, il cliente inviava una *e-mail* all’indirizzo di posta elettronica riservato all’assistenza clienti, contestando il traffico in *extra* soglia addebitato sulle fatture precedentemente emesse, e, in particolare, sulla fattura n.1639689756 di euro 69,45 con scadenza 9 dicembre 2016 relativa alla SIM n. 3291962xxx.

Nella stessa data, WIND Tre riscontrava il reclamo specificando che non era stato possibile raggiungere telefonicamente l’utente, invitandolo a verificare il proprio traffico sulla “App”, piuttosto che contattare il servizio clienti per ulteriori specifiche, poiché erano necessari ulteriori dettagli.

In data 19 agosto 2016, il cliente inviava un’*e-mail*, contestando, sulla SIM n. 3923611xxx, l’addebito di euro 15.00, a fronte dell’importo di euro 5,00 contrattualizzato.

In data 24 agosto 2016, WIND Tre riscontrava, attraverso il servizio “3 mi risponde”, il reclamo dell’utente, specificando che, in data 23 agosto 2016, il servizio clienti aveva tentato di contattarlo per analizzare le sue richieste, in quanto necessitava di ulteriori specifiche, essendo la contestazione alquanto generica, ma essendo stato irreperibile, lo si invitava a contattare il servizio clienti.

Nel merito, WIND Tre dichiara che per l’utenza n. 3923611xxx, la fattura oggetto di contestazione risulta regolare in quanto relativa a due mesi, maggiorata dell’addebito dell’opzione “All in light per te” che, al costo di euro 1,25 a settimana (su credito residuo) offriva chiamate e SMS illimitati.

L’istante, per la SIM n. 3291962xxx lamenta di aver ricevuto addebiti per traffico in *extra* soglia, non compatibili con quanto pattuito contrattualmente. WIND Tre ha precisato di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze intestate all’utente secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti. I profili tariffari in questione prevedevano un piano a soglie in quanto a fronte del versamento di un canone mensile, l’utente poteva fruire di un *basket* di minuti di traffico telefonico settimanale, un *basket* di SMS nazionali inclusi ogni settimana e una determinata quantità di GB al mese per navigare sotto rete “3” dal telefono “3” o da PC utilizzando il telefono come *modem*. Tutto il traffico generato oltre le soglie contrattualmente stabilite era oggetto, pertanto, di specifica tariffazione secondo i costi fissati nei relativi piani tariffari.

Tutto il traffico generato oltre le soglie contrattualmente stabilite era oggetto, pertanto, di specifica tariffazione secondo i costi fissati nei relativi piani tariffari.

Da un attento esame delle fatture emesse nell’arco dell’intero rapporto *inter partes*, nonché del relativo dettaglio traffico, risulta che il cliente non ha mai superato la soglia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

unica prevista per le utenze private di cui all'articolo 2 della delibera n. 326/10/CONS, pari a euro 50,00 al mese, come limite massimo di consumo per il traffico dati nazionale.

Nel caso di specie, se l'utente avesse accolto l'invito a contattare il servizio clienti o, in autonomia, avesse verificato il residuo *basket* di minuti a disposizione sulla sua "App", si sarebbe agevolmente reso conto che erano terminati i 4 GB e che gli sarebbero state addebitate le connessioni successive, pur rimanendo entro il limite della soglia unica prevista pari a euro 50,00.

Relativamente alla mancata risposta al reclamo, WIND Tre ha ampiamente dimostrato di aver, tempestivamente e nei termini indicati in Carta servizi, riscontrato gli stessi.

Nel corso della discussione, WIND Tre ha assunto l'impegno di attivare sull'utenza n. 3921962xxx il servizio "info soglia" per evitare addebiti non voluti dal cliente.

3. Motivazione della decisione

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

Con riferimento alla richiesta di cui ai punti i. e ii., le stesse devono essere accolte per i motivi che seguono. Nel caso di specie l'operatore non ha fornito prove volte a dimostrare che l'utente fosse stato preavvisato tempestivamente circa l'esaurimento del *plafond* previsto per il traffico dati. La delibera n. 326/10/CONS, del 1 luglio 2010, recante "*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*", prevede all'articolo 2, che nell'ipotesi di *plafond* per l'utilizzo del traffico dati, "[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". Alla luce di quanto previsto dalla citata delibera, l'operatore ha l'obbligo di interrompere la fornitura del servizio *internet* al momento di esaurimento del *plafond* previsto, nell'ipotesi in cui l'utente non abbia reso diversa indicazione in forma scritta. Nel caso di specie, in assenza di prove circa le indicazioni scritte rese dall'utente, trova applicazione quanto sopra citato. Pertanto, l'operatore, che non abbia interrotto il servizio *internet* contravvenendo a quanto stabilito dall'articolo 2 della citata delibera, deve restituire le somme illegittimamente detratte al cliente.

Tanto premesso, in considerazione della previsione normativa secondo cui gli operatori possono conservare il dettaglio del traffico relativo all'ultimo semestre dalla data della contestazione, dovendo essere riconosciuta all'operatore la facoltà di esercitare il diritto di difesa depositando il dettaglio del traffico dati dal quale potrebbe risultare l'invio di un messaggio di *alert* indirizzato al cliente, tale da informarlo del raggiungimento del proprio *plafond*, si ritiene che WIND Tre dovrà stornare/rimborsare gli importi addebitati oltre il costo mensile di euro 30,00 per l'utenza n. 3291962xxx a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

partire dalla fattura emessa nel mese di maggio 2016 fino a tutt'oggi, in considerazione del reclamo del 25 novembre 2016. Inoltre WIND Tre sarà tenuta a stornare/rimborsare gli importi addebitati oltre il costo mensile di euro 5,00 per l'utenza n. 3923611xxx a partire dal mese di febbraio 2016 fino a tutt'oggi, in considerazione del reclamo dell'8 agosto 2016.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto, ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del *Regolamento*, “[s]ono rimesse alla competenza dell’Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., la stessa deve essere accolta, in quanto, i reclami dell'istante sono stati riscontrati in modo generico e non esaustivo, WIND Tre si è limitata a comunicare di aver provato a contattare il cliente senza esito positivo, invitandolo a consultare il sito o a ricontattare il servizio clienti. Ne consegue, quindi, che ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, WIND Tre dovrà corrispondere l'indennizzo secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 60, calcolati dal 9 gennaio 2017 (al primo reclamo del 25 novembre 2016, occorre aggiungere 45 giorni per la gestione dello stesso, come previsto da Carta servizi) fino al 10 marzo 2017, (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione).

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v., la stessa deve essere accolta per i motivi esposti in precedenza, ovvero, non avendo l'operatore fornito la prova di aver avvisato l'utente in merito al superamento della soglia, WIND Tre sarà tenuta a rimborsare l'importo di euro 10,00 relativo alla fattura n.1691118076.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità senza l'assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

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 accoglie parzialmente l'istanza del sig. Mandati nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a stornare/rimborsare gli importi fatturati oltre il costo di euro 30,00 con riferimento all'utenza telefonica n. 3291962xxx e gli importi fatturati oltre il costo di euro 5,00 con riferimento all'utenza n. 3923611xxx e a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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.

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