



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 56/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TRIMELONI/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/1259/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 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 “*Adozione del nuovo 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. 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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *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 denominato *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*”;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. Trimeloni, del 5 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica mobile n. 3396006\*\*\*, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo “WIND Tre” o “Società”) l’addebito dei costi relativi al servizio “Ti ho cercato” nonché 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 2 marzo 2017, l’istante inviava un primo reclamo all’operatore contestando l’attivazione a pagamento del servizio “Ti ho cercato” in quanto mai richiesto e per il quale già era stata richiesta la disattivazione da tempo;

b. in data 14 marzo 2017, l’istante riceveva un SMS da WIND Tre con il quale si comunicava quanto segue: “*Modifica opzione LTE per mutato contesto di mercato; dal 18 aprile il costo dell’opzione diventa euro 1,00 al mese; recesso opzione senza costi entro il 17 aprile. Info su tre.it*”;

c. in data 15 marzo 2017, l’istante inviava un secondo reclamo volto a contestare la variazione contrattuale dell’opzione “4G LTE”, richiedendone l’immediata disattivazione;

d. l’istante, nel corso della discussione e nella documentazione depositata, ha contestato la modifica contrattuale unilaterale da parte dell’operatore senza il riconoscimento della facoltà di recedere dall’intero contratto in considerazione del fatto che l’istante aveva sottoscritto quella determinata proposta contrattuale confidando sulla gratuità del servizio “LTE” senza limiti temporali;

e. inoltre, l’istante ha contestato anche la modalità di comunicazione al cliente tramite SMS, il cui contenuto è apparso ambiguo ed omissivo circa le informazioni relative alla natura dell’operazione in atto, rimandando per maggiori informazioni alla consultazione del sito internet di “3”, richiedendo un ulteriore sforzo da parte del cliente;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo e/o risarcimento del danno;
- ii. la restituzione di quanto addebitato;
- iii. l'applicazione dell'opzione "LTE a titolo gratuito".
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nel corso della discussione, ha richiesto, in via preliminare, la sospensione del procedimento in attesa che il T.A.R. Lazio si pronunci sul ricorso presentato avverso la delibera n. 247/17CONS.

Nel merito, WIND Tre ha dichiarato che l'opzione "4G LTE" (*Long Term Evolution*) consente al cliente di accedere alla rete dati ad alta velocità di "3" migliorando, quindi, la navigazione in *internet*. Inizialmente, l'opzione attivata sulla numerazione *de qua* è stata in promozione a costo "zero", tuttavia, nell'ambito dell'evoluzione della struttura economica dell'offerta dei servizi digitali di "3", il costo di rinnovo dell'opzione "4G LTE" è passata da gratuita a euro 1,00 al mese (IVA inclusa). I clienti hanno ricevuto una preventiva comunicazione relativamente al *repricing* del servizio. Invero, 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 fossero stati interessati all'utilizzo della stessa.

Si rileva, infatti, che, WIND Tre, tramite SMS, informava la parte istante che il costo dell'opzione "LTE" sarebbe stato di euro 1,00 al mese. Con il predetto SMS, che risulta debitamente consegnato, il cliente veniva informato sia della imminente variazione sia della possibilità di disattivare l'opzione gratuitamente, qualora non fosse stato interessato a mantenerla attiva. Il cliente, infatti, provvedeva richiederne la disattivazione il successivo 15 marzo non ricevendo, pertanto, alcun addebito.

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 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](http://www.tre.it), anche attraverso la pubblicazione dei relativi documenti nella versione vigente*". Tali



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

Relativamente al servizio “Ti ho cercato”, WIND Tre precisa che si tratta di un servizio già previsto a pagamento nel contratto sottoscritto dall'utente e che, come riportato sul sito istituzionale di “3”, il cliente, può sempre disattivare autonomamente il servizio “Ti ho cercato”, gratuitamente; il cliente ne ha richiesto la disattivazione solo in data 2 marzo 2017 e non prima.

### **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 merita accoglimento la richiesta di sospensione sollevata dall'operatore in quanto la decisione del presente procedimento non è condizionata dalla prossima sentenza del T.A.R. relativa al ricorso avverso la delibera n. 247/17/CONS in quanto diverso è l'ambito di operatività del procedimento sanzionatorio rispetto al presente contenzioso.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta di cui al punto i. volta al riconoscimento di indennizzi e/o risarcimento danni si precisa quanto segue. Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo, ferma restando la genericità della stessa, in quanto l'istante non ha precisato il tipo di disservizio per il quale chiede la liquidazione dell'indennizzo, in ogni caso, si ritiene che la richiesta non possa essere accolta per i seguenti motivi. Nel caso in cui la richiesta fosse finalizzata alla liquidazione dell'indennizzo per carenza di informativa e mancata trasparenza contrattuale, la richiesta non può essere accolta in quanto tale fattispecie non risulta disciplinata dal *Regolamento sugli indennizzi* né può applicarsi quanto previsto dall'articolo 12 del *Regolamento* citato. Nel caso in cui l'istante abbia richiesto la liquidazione dell'indennizzo relativo al malfunzionamento del servizio dati, la stessa non può essere accolta, in quanto, nel caso di specie, la richiesta di disattivazione del servizio “4G LTE” non ha determinato alcun malfunzionamento nella linea dati, eventualmente indennizzabile in questa sede, bensì una diversa velocità di navigazione scelta consapevolmente dall'utente. La richiesta di risarcimento del danno non può essere oggetto di trattazione in questa sede, in quanto, come noto, esula dalle competenze di questa Autorità che ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* “*può disporre rimborsi o indennizzi*”.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. la stessa non può essere accolta in quanto, dalle risultanze istruttorie, non risulta alcun addebito ingiustificato in capo all'istante. In particolare, con riferimento al servizio “Ti ho cercato”, il servizio risultava già a titolo oneroso al momento della sottoscrizione del contratto ed è stato disattivato in



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

data 2 marzo 2017 su iniziativa del sig. Trimeloni; non risultano agli atti altre precedenti richieste di disattivazione del servizio.

Con riferimento al servizio “LTE”, il cliente ha disattivato l’opzione tempestivamente in data 15 marzo 2017, pertanto, non si è verificato alcun addebito illegittimo.

Si ritiene di non poter accogliere la richiesta di cui al punto iii., in quanto non è possibile imporre all’operatore di ripristinare la situazione *ex ante*, essendo intervenuta una modifica contrattuale estesa a tutta la clientela. Si ritiene di riconoscere all’istante la facoltà di recedere senza penali trattandosi di una modifica contrattuale e non di una modifica di un’opzione, in conformità a quanto previsto dall’articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

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

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’art. 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L’Autorità rigetta l’istanza del sig. Giampaolo 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.

Napoli, 26 marzo 2018

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi