



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 76/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TRIMELONI A. / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/1155/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 aprile 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*”, 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 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*”;

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 della sig.ra A. Trimeloni, del 16 giugno 2017;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica mobile n. 3405153xxx, 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", la variazione contrattuale del costo dell'opzione "4G LTE" e la mancata risposta ai reclami. 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, ma non veniva inviata alcuna risposta da parte dell'operatore;

b. in data 14 marzo 2017, l'istante riceveva un SMS da WIND Tre con il quale si comunicava quanto segue: "[m]odifica 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. l'istante, prontamente, ha contestato detta 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;

d. 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;

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 precisato che con riferimento alla doglianza relativa alla rimodulazione del servizio LTE a pagamento già è stato raggiunto tra le parti un accordo presso il CORECOM Veneto in data 21 febbraio



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2017 e che con riferimento alla doglianza relativa ai servizi a sovrapprezzo addebitati dall'operatore, in data 13 giugno 2017 è stato raggiunto un accordo volto alla corresponsione *omnia* dell'importo di euro 250,00. WIND Tre si riserva, su richiesta dell'Autorità, di depositare la copia dei formulari UG inviati dall'istante ed i relativi verbali di accordo.

### **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, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento* è stata disposta un'integrazione istruttoria volta ad acquisire la documentazione inerente gli altri due tentativi di conciliazione presentati dalla sig.ra Trimeloni.

Dalla documentazione acquisita è stato possibile rilevare che l'istanza discussa in data 21 febbraio 2017 presso il CORECOM Veneto e conclusasi con un verbale di accordo verteva sulla rimodulazione dell'opzione "LTE" e sulla richiesta di risarcimento del danno e/o indennizzo. L'altra istanza conclusasi con un verbale di accordo in data 13 giugno 2017 aveva come oggetto la restituzione di quanto addebitato a titolo di servizi a sovrapprezzo per un importo pari a euro 60,00, la richiesta di risarcimento del danno e/o indennizzi e l'attivazione del blocco per i servizi a sovrapprezzo. Preme rilevare che il tentativo di conciliazione relativo al procedimento in esame è stato discusso in data 9 maggio 2017, per cui in una data che precede quella dell'ultimo accordo.

Risulta evidente che nel procedimento *de quo* sono riproposte le medesime doglianze per le quali sono stati raggiunti due accordi. In particolare, la doglianza relativa alla rimodulazione dell'opzione LTE ha già trovato il suo soddisfacimento con l'accordo del 21 febbraio 2017. L'altra contestazione relativa agli addebiti del servizio "Ti ho cercato" e al mancato riscontro dell'operatore ha trovato il suo accoglimento con il verbale del 13 giugno 2017. Come detto in precedenza, trattandosi di un accordo redatto in una data successiva al 9 maggio 2017 volto alla corresponsione di un importo *omnicomprensivo*, si desume che l'operatore abbia inteso concludere un accordo al fine di soddisfare tutte le richieste dell'istante effettuate sono a quel momento ivi comprese la richiesta di restituzione di quanto addebitato ingiustamente e la mancata risposta ai recami.

Tanto premesso, si ritiene di non poter accogliere le richieste formulate dall'istante in quanto già soddisfatte dall'operatore, in quanto, ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, "[l]e disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi".

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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 della sig.ra A. Trimeloni 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, 24 aprile 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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