



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 77/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRIMELONI G. / WIND TRE S.P.A. (GU14/1266/2017)

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 “*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. G. Trimeloni, del 5 luglio 2017;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3402672xxx, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") l'addebito di costi ingiustificati, disservizi di rete 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 15 dicembre 2016, l'istante contestava formalmente la fattura n. 1640320169 dell'8 dicembre 2016 (periodo di riferimento ottobre – novembre 2016 – canoni dicembre – gennaio 2017) dell'importo di euro 113,14, in quanto eccessivamente elevata rispetto alle fatture precedentemente addebitate, di importo pari a euro 60,00 al bimestre;

b. nella fattura contestata non risultava applicata la voce "Sconto canone offerta finanziamento", inoltre, risultava addebitato un importo di euro 10,08 a titolo di "MMS nazionali" mai utilizzati dall'istante nonché l'importo di euro 2,00 per "attivazione opzione LTE";

c. l'istante precisa di aver richiesto informazioni all'operatore sulla presenza e la velocità del segnale "4G LTE" senza ricevere alcuna risposta e nel corso del rapporto contrattuale ha lamentato più volte disservizi di rete;

d. in data 9 gennaio 2017, WIND Tre addebitava sul conto corrente dell'istante l'importo di euro 69,37, evidentemente applicando gli sconti alla fattura contestata, senza che l'istante ricevesse alcun chiarimento in merito;

e. solo in seguito l'istante ha ricevuto la nota di credito n. 1691123660 del 20 dicembre 2016 dell'importo di euro 43,77 e, successivamente, una seconda nota di credito dell'importo di euro 113,77 per presunto "accordo transattivo";

f. in data 20 marzo 2017, l'istante inviava, senza ricevere risposta, una richiesta di chiarimenti all'operatore in cui evidenziava di non aver mai stipulato alcun accordo transattivo per quella somma ma per altri importi riferiti ad altre doglianze;

g. in data 15 febbraio 2017, l'istante contestava la fattura n. 1732155305 dell'8 febbraio 2017, (periodo di fatturazione dicembre 2016 – gennaio 2017 – canoni febbraio – marzo 2017) dell'importo di euro 61,72 in quanto risultavano conteggiati euro 2,24 a titolo di "MMS nazionali", euro 2,00 a titolo "attivazione opzione LTE" ed euro 0,20 per "chiamate a segreteria telefonica", sebbene detto servizio non sia mai stato utilizzato dall'istante;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

h. in data 14 aprile 2017, l'istante ha ricevuto un SMS in cui veniva comunicato che sulla prima fattura utile sarebbero stati accreditati i costi sostenuti dal 1° luglio 2016 al 28 febbraio 2017 per “chiamate accidentali alla segreteria telefonica”, senza che fosse indicato l'importo;

i. in data 26 aprile 2017, l'istante contestava la fattura n. 1733461072 dell'8 aprile 2017 (periodo di riferimento febbraio – marzo 2017 – canoni aprile – maggio 2017) dell'importo di euro 63,89 in quanto risultavano conteggiati euro 2,00 “attivazione opzione LTE”, euro 0,20 per “chiamate segreteria telefonica” ed euro 5,00 per “gettoni extra soglia”, sebbene l'utente non abbia richiesto lo sblocco al raggiungimento della soglia dati;

j. in data 4 maggio 2017, l'istante segnalava un disservizio voce totale senza ricevere alcun riscontro.

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. 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, in quanto le doglianze risultano essere già state oggetto due precedenti tentativi di conciliazione. Il primo conclusosi con un verbale di mancato accordo del 17 gennaio 2017 e con un impegno a verbale dell'operatore volto all'emissione di due note di credito n. 1790009109 e n. 1691123660. Il secondo conclusosi con un verbale di accordo del 21 febbraio 2017 volto alla corresponsione di un importo *omnia* in favore dell'istante. Le doglianze sollevate dall'utente nell'istanza conclusasi con il verbale di accordo risultano essere le medesime dell'istanza oggetto del presente procedimento, come risulta dal formulario UG depositato agli atti del fascicolo: doglianze tariffarie; modifica unilaterale opzione “LTE”, assenza segnale dati, voce e del segnale “LTE”; gettoni *extra* soglia *internet* presenti in fattura n. 1637421274 e voci in addebito fattura n. 1638898585; disservizi di rete dati in diverse date.

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

WIND Tre ha precisato che, in data in data 28 luglio 2016, l'istante ha ricevuto un SMS relativo alla variazione dell'opzione “LTE”, in cui veniva comunicato che poteva disattivare l'opzione entro il successivo 22 agosto. In articolare, WIND Tre rappresenta 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,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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, 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.

Relativamente alla richiesta volta a conseguire il risarcimento del danno, WIND tre dichiara che la stessa esula dalle competenze dell'Autorità.

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 si ritiene di accogliere la richiesta di sospensione sollevata dall'operatore in quanto la decisione del presente procedimento non è condizionata dalla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Deve essere accolta parzialmente l'eccezione di inammissibilità dell'istanza con riferimento alle sole doglianze dell'istante hanno già trovato il loro soddisfacimento nei due precedenti tentativi di conciliazione. Rimane da valutare in questa sede la contestazione relativa alla fattura n. 1733461072 dell'8 aprile 2017. Si rileva che nel verbale di mancato accordo del 4 luglio 2017 con il quale l'istante ha incardinato il procedimento in esame è presente l'impegno dell'operatore a corrispondere un importo onnicomprensivo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, disservizi di rete, rimborso addebiti in contestazione relativi a MMS nazionali e gettoni extra soglia internet così come contestati dall'istante.

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. Qualora la richiesta fosse finalizzata alla liquidazione dell'indennizzo per carenza di informativa e mancanza di 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. 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 oggetto di valutazione in questa sede in quanto gli importi contestati dall'istante risultano già corrisposti dall'operatore nel corso delle udienze di conciliazione del 21 febbraio 2017 e del 4 luglio 2017. Per quanto riguarda gli addebiti relativi al servizio "LTE", il cliente, pur avendo ricevuto il messaggio informativo in merito alla variazione contrattuale, ha ritenuto di non disattivare l'opzione, pertanto, gli addebiti risultano legittimi.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., 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. Trimeloni G. nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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