



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 81/07/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

MMMM / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 luglio 2007;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 30 maggio 2005 prot. n. 11455/05/NA con la quale il Sig. MMMM ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota del 3 giugno 2005 (prot. n. 3637/05/NA) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia,



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 23 giugno 2005;

VISTA la memoria depositata dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 22 giugno 2005 (prot. n. 4106/05/NA);

UDITA la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in udienza in data 23 giugno 2005;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché dall'istruttoria svolta è emerso che:

Il Sig. MMMM, titolare dell'utenza telefonica 320.XXXX, ha lamentato la variazione delle condizioni economiche, sotto forma di aumento del prezzo in relazione al profilo tariffario previsto per l'opzione "Noi2 Wind" e la riduzione del minutaggio a disposizione del Cliente ogni trenta giorni.

In particolare è emerso che l'istante:

- nel mese di febbraio 2004, ha attivato l'opzione Noi2 Wind dal proprio numero aderendo in tal modo alla promozione Wind che garantiva, fino a dicembre 2004 la possibilità di usufruire ogni 30 giorni, di 500 minuti a soli € 2,00 verso il numero scelto;
- al termine della promozione, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha provveduto a comunicare con uno Short Message Service (sms) che l'opzione Noi2 sarebbe rimasta invariata in relazione al profilo tariffario, ma avrebbe subito una modifica in relazione al pacchetto dei minuti disponibili mensilmente, ed in particolare da 500 minuti a 400 minuti disponibili;
- successivamente, la società medesima comunicava nuovamente sempre tramite sms che l'opzione Noi 2 avrebbe subito una nuova modifica in ordine al profilo economico, mediante un aumento da € 2,00 mensili ad € 3,00 mensili.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in sede di udienza e con documenti allegati in scritti difensivi ha rappresentato lo svolgimento del rapporto contrattuale evidenziando che:

a) in data 29 febbraio 2004 il sig. MMMM ha attivato l'opzione Noi2 che prevedeva, ogni mese, fino a 500 minuti di telefonate gratuite verso un numero di cellulare Wind scelto dal cliente medesimo, con un costo di € 2,00; aderendo in tal modo alla promozione prevista solo ed esclusivamente per le attivazioni dell'opzione Noi2 avvenute nel periodo di riferimento \*9 febbraio 2004- 9 maggio 2004\*, era garantita la gratuità del canone mensile fino al 31 dicembre 2004;

b) nel periodo \*14 ottobre 2004- 30 novembre 2004\* la società medesima provvedeva ad inviare ai propri Clienti, ivi compreso il sig. MMMM, il seguente sms: "Gentile Cliente, Ti informiamo che dal 1/1/2005 con NOI2, a soli 2 euro al mese, avrai 400 minuti di telefonate gratis ogni mese verso il telefonino Wind scelto", uniformando in tal modo l'opzione già presente in commercio e già attiva per la clientela che aveva attivato l'opzione Noi2 prima del periodo promozionale); inoltre, veniva garantita maggiore informazione presso il call center che forniva ogni dettaglio o chiarimento tramite appositi script, presso i punti vendita, nonché sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it), [www.155.it](http://www.155.it), alla sezione dedicata all'offerta mobile-opzione Noi2, dove nel testo esplicativo delle caratteristiche e modalità di attivazione dell'opzione è stata inserita la seguente frase: "Dal 1 Gennaio 2005 anche ai clienti che hanno attivato il Noi2 prima del 10 Maggio 2004, avranno 400 minuti di telefonate gratis ogni mese verso il telefonino Wind scelto a soli 2 euro al mese"; in tal modo l'istante, se non avesse accettato la modifica intervenuta, poteva legittimamente esercitare il diritto di recesso entro 30 giorni.

c) in ordine alla modifica del canone da € 2,00 mensili ad € 3,00 mensili, la società ha eccepito che nel periodo compreso tra il 3 maggio 2005 ed il 30 maggio 2005 si inviava al Cliente il seguente sms: "NOI2: Ti informiamo che dal 1/8/2005 l'opzione Noi2 avrà un costo mensile di 3 euro. Rimangono invariate le restanti condizioni dell'opzione. Info su [www.155.it](http://www.155.it)", con valutazioni analoghe a quelle precedenti.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione acquisita si evidenzia quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

in ordine alla fattispecie rilevata riguardante la variazione delle condizioni economiche e del minutaggio previsto per l'opzione Noi2, l'articolo 70, comma 4, del "Codice delle comunicazioni elettroniche" sancisce che: "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni". Al riguardo, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha provveduto al rispetto di questi principi inviando gli sms informativi nel periodo \*14 ottobre 2004- 30 novembre 2004\* e nel periodo successivo \*3 maggio 2005 – 30 maggio 2005\* con le nuove condizioni attive rispettivamente in data 1 gennaio 2005 ed in data 1 agosto 2005. Da ciò si evince anche il rispetto dell'articolo 2.4 della propria Carta Servizi, conforme alla norma suddetta, che stabilisce: "Wind comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi;
- alle modifiche della condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione e telematiche;
- alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati di rete fissa e mobile, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza in adempimento alle Delibere della Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS ed al Provvedimento del Garante delle Privacy del 15 luglio 2004".



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha posto in essere un comportamento conforme alla normativa sopra specificata, con particolare riguardo all'obbligo di informativa prescritto dal predetto quadro regolamentare;

RITENUTA, pertanto, l'insussistenza di alcuna responsabilità in capo alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine alla questione sollevata dall'istante, tale da giustificare l'accoglimento delle richieste di indennizzo rappresentate dal medesimo;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. MMMM in data 30 maggio 2005.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*