



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 138/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA MALICE / WIND TRE S.P.A. (GU14/725/18)

II DIRETTORE

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, 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 “*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*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del sig. Malice, del 7 maggio 2018;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3429712XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche "WIND Tre" o "Società") l'illegittima applicazione di costi per servizi a pagamento mai richiesti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria difensiva e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. l'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile al costo fisso di 8,00 euro/mese, ha subito, nel corso del rapporto di fornitura, addebiti sull'utenza prepagata per sedicenti "servizi *premium*, a contenuto speciale", denominati "contenuti sotto copertura 3", che non sono in realtà mai stati richiesti e, anzi è stata più volte, formalmente richiesta l'immediata disattivazione;
- b. già nel lontano 22 ottobre 2014, era stata presentata un'altra istanza GU14 innanzi all'Autorità che apriva un'istruttoria conclusasi con una condanna alla ripetizione delle somme sottratte ed al pagamento dell'indennizzo;
- c. in data 16 luglio 2017, l'istante ha inviato un altro reclamo tramite PEC volto a contestare gli addebiti per servizi non richiesti senza ricevere alcun riscontro e nel corso del mese di dicembre 2017, l'istante è rimasto nuovamente privo della fruibilità dell'utenza, per la riattivazione dell'ennesimo contenuto a pagamento a tariffazione speciale;
- d. con PEC del 20 dicembre 2017, l'istante ha richiesto copia dei tabulati per verificare gli addebiti effettuati sul conto prepagato riconducibili al richiedente titolare della SIM;
- e. in data 22 marzo 2018, l'istante ha depositato querela presso il Tribunale di Napoli;

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

- i. la ripetizione degli importi addebitati oltre l'importo mensile di euro 8,00;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo giornaliero;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

La Società WIND Tre, nella propria memoria difensiva, ha *in primis*, eccetto l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente di aver subito addebiti sulla SIM, senza nulla specificare in ordine al tipo di disservizio subito. Nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione, non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Con riferimento agli addebiti contestati, dalle verifiche effettuate, WIND Tre ha precisato che l'istante aveva già nel 2014 lamentato l'attivazione di servizi non richiesti come confermato anche dalla determina direttoriale n. 39/15/DTC: inoltre, dalle verifiche effettuate nei propri sistemi, è emerso che, in data 18 luglio 2017, l'istante ha contattato il servizio clienti e ha ricevuto il rimborso del servizio attivato, a suo dire "involontariamente", per un importo di 5,00 euro e, contemporaneamente, veniva attivato il blocco totale "barring" sull'utenza oggetto di contestazione in modo da inibire ulteriori attivazioni di servizi *premium*.

In data 11 dicembre 2017, sempre dai sistemi WIND Tre, il "barring" risulta disattivato, in totale autonomia dallo stesso istante, tramite pagina *web*, per poi esser nuovamente attivato dal Servizio clienti in data 30 maggio 2018, sempre su richiesta dell'istante.

Da un attento esame dei tabulati di traffico, WIND Tre ha rilevato un superamento del traffico dati in *extra* soglia rappresentato da eventi di traffico generati sotto rete "3", i cui addebiti sono visibili sotto la voce "Traffico a consumo ed *extra* soglia".

WIND Tre ha evidenziato che non si tratta di servizi aggiuntivi fatturati senza previa richiesta dell'utente, ma esclusivamente eventi di traffico *internet* generati ed usufruiti dall'utente in *extra* soglia rispetto al piano tariffario sottoscritto. Sempre dall'analisi del dettaglio del traffico disponibile risultano addebiti per connessioni effettuate prima del rinnovo mensile dell'opzione. A titolo esplicativo WIND Tre, unitamente alla memoria, ha depositato il dettaglio del mese di maggio 2018 in cui risultano due connessioni tariffate al costo di euro 0,20 ciascuna, effettuate prima che il sistema decurtasse il credito per il rinnovo dell'opzione stessa. In altri casi, invece, risultano connessioni dati tariffate in quanto, non risulta rinnovata l'opzione "All In Medium 2GB" per credito insufficiente. L'attuale credito della SIM ammonta a 0,08 euro.

Anche qualora fossero stati addebitati importi extra oltre la soglia prevista dal piano tariffario, si evidenzia che tali importi avrebbero comunque potuto essere monitorati in ogni singolo istante, ricorrendo agli strumenti che WIND Tre offre gratuitamente a tutta la clientela.

A titolo esplicativo, WIND Tre ha riportato anche lo storico delle ricariche effettuate sull'utenza oggetto di contestazione dall'istante a partire dal 2017.

Nel corso della discussione, WIND Tre, a titolo conciliativo, ha effettuato una proposta economica non accettata dall'istante.

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

La richiesta di cui al punto i. deve trovare accoglimento in quanto, alla luce di quanto dichiarato dall'operatore, gli addebiti contestati non sarebbero servizi aggiuntivi bensì addebiti *extra* soglia relativi a "contenuti sotto rete 3", ai sensi della delibera n.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

326/10/CONS, WIND Tre avrebbe dovuto fornire la prova di aver informato l'istante mediante SMS al superamento della soglia prevista dal proprio piano tariffario. In mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla restituzione degli importi addebitati oltre il canone previsto di euro 8,00 al mese dal mese di luglio 2017 fino al giugno 2018, così come richiesto dall'istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii concernente la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti, non trova accoglimento, in quanto, nel caso di specie trattasi di navigazione su pagine a pagamento, che non rientra nella definizione di servizi di comunicazione elettronica di cui al *Regolamento sugli indennizzi*, pertanto, in favore dell'istante è previsto solo il rimborso degli importi contestati.

Infine, per quanto concerne la richiesta di cui al punto iii volta al rimborso delle spese per la gestione della pratica, la stessa non può trovare accoglimento tenuto conto del comportamento dell'operatore che in sede di discussione aveva effettuato una proposta economicamente vantaggiosa.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Malice nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a rimborsare in favore dell'istante, gli importi addebitati in eccedenza oltre l'importo mensile di euro 8,00 a partire dal mese di luglio 2017 fino al mese di giugno 2018.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al 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, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è trasmessa alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini