



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 16/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ADAMI /WIND TRE S.P.A. (GU14/789/17)

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*”;

VISTA l’istanza del sig. Adami, del 18 aprile 2017;

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 mobile n. 3473105XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. l’addebito di servizi a pagamento non richiesti e la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 10 aprile 2016, l’istante riceveva un SMS con il quale veniva informato dell’attivazione di un servizio a pagamento del costo pari a euro 5,00;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

b. in data 10 giugno 2016 inviava tramite posta certificata un reclamo rimasto privo di riscontro.

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

- i. lo storno dell'importo addebitato;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

La Società WIND Tre S.p.A. (di seguito "WIND Tre" o anche "Società") nella propria memoria difensiva e in sede di udienza ha ribadito la propria volontà volta alla restituzione dell'importo addebitato relativo a un servizio in abbonamento, ma non anche a corrispondere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. In particolare, la società ha precisato che il reclamo del 10 giugno 2016 è stato riscontrato tramite SMS, in data 14 giugno 2016, come risulta dalla schermata depositata. Il mancato accoglimento del reclamo è stato motivato in considerazione del fatto che, già nel 2013, si era provveduto, a seguito di identica doglianza per la altra numerazione intestata al sig. Adami, a effettuare un accredito di euro 5,00 per servizi a sovrapprezzo.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, la stessa non può trovare accoglimento esulando la fattispecie da quanto previsto all'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi*.

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

Nel merito, la richiesta di cui al punto i. trova accoglimento in quanto l'operatore non ha fornito la prova che il servizio sia stato attivato consapevolmente dal cliente. L'invio dell'SMS informativo relativo all'avvenuta attivazione del servizio non prova che il cliente avesse voluto realmente attivarlo, tant'è vero che nella medesima giornata il sig. Adami ha provveduto a richiedere la disattivazione del servizio stesso, dimostrando in tal modo il completo disinteresse per la fruizione del servizio. Ne consegue, quindi, che l'importo addebitato dovrà essere stornato dall'operatore.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., la stessa non trova accoglimento, in quanto non si tratta di servizi di comunicazione elettronica rientranti nell'ambito definitorio dell'articolo 1 del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, nel caso di specie, deve rammentarsi che trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del *Regolamento sugli indennizzi*; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa può essere accolta. Nel caso di specie, in effetti, non è stata fornita all'utente alcuna motivazione circa le ragioni del mancato accoglimento della richiesta di storno dell'importo contestato, essendosi WIND Tre limitata a comunicare il mancato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

accoglimento della richiesta. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, in caso di rigetto del reclamo, l'operatore deve permettere all'utente di conoscere le ragioni del mancato accoglimento delle proprie richieste. Tanto premesso, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, la società WIND Tre è tenuta a corrispondere a favore dell'utente l'importo pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni 248, calcolati dal 25 luglio 2016 (al reclamo del 10 giugno 2016 occorre aggiungere 45 giorni per la gestione dello stesso come da Carta servizi WIND Tre) fino al 30 marzo 2017 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, in considerazione dell'esiguo valore della controversia, appare equo compensare le spese tra le parti.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Adami nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a stornare l'importo pari a euro 5,00 (cinque/00) in favore dell'istante e a corrispondere l'importo pari a euro 248,00 (duecentoquarantotto/00) a titolo di indennizzo per la risposta non esaustiva al reclamo, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. 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.

3. 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.

4. E' 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 comunicata alle parti.

Napoli, 1 marzo 2018

IL DIRETTORE
Mario Staderini