

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 20/19/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
COLETTA/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/687/2018)**

**IL 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. 95/19/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 la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS;

VISTA la delibera n. 115/18/CONS, del 1° marzo 2018, recante “*Diffida alla società Wind Tre spa a eliminare gli effetti dell’illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente al termine di cui all’articolo 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS e revoca in parte qua della delibera n. 497/17/CONS*”;

VISTO il dispositivo di sentenza n. 4913/2019 del 4 luglio 2019, con cui il Consiglio di Stato ha respinto in fase di appello il ricorso presentato dall’operatore Wind Tre avverso la predetta delibera;

VISTA l’istanza del sig. Coletta, del 27 aprile 2018;

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 quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestatario di due utenze telefoniche, fissa e mobile, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo “WIND Tre” o “Società”), per quanto riguarda l’utenza mobile, la mancata rimodulazione del piano tariffario secondo tariffe più vantaggiose, la modifica della cadenza della fatturazione da 30 a 28 giorni con conseguente aumento dei costi. Per l’utenza fissa, ha contestato il mancato aggiornamento della tecnologia FTTC, l’addebito dei costi di incasso e dei costi di distribuzione degli elenchi telefonici, la tariffazione a 28 giorni. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. l’istante, con riferimento all’utenza telefonica mobile, in data 11 luglio 2017, aveva richiesto, tramite il servizio clienti, l’applicazione di un piano tariffario più vantaggioso rivolto agli *under 30*, in ottica di fidelizzazione del cliente, ma la richiesta veniva respinta;

b. con riferimento all’utenza telefonica fissa, l’istante, in data 11 luglio 2017, aveva richiesto l’aggiornamento della connessione FIBRA, a parità di prezzo (19.90 euro/30gg) alla tecnologia più recente disponibile nella zona di residenza, ma la richiesta veniva respinta, in quanto la modifica del servizio avrebbe comportato un aumento dei costi;

c. nel mese di agosto 2017, dopo aver ricevuto la comunicazione relativa alla modifica della fatturazione da 30 a 28 giorni, l’istante effettuava diverse segnalazioni telefoniche volte a contestare la variazione della cadenza della fatturazione e richiedendo

al contempo l'applicazione di tariffe più economiche, ma le richieste non venivano accolte;

d. nel mese di settembre 2017, l'istante inviava un reclamo per contestate voci di costo non richieste, quali i costi di incasso e i costi per la distribuzione degli elenchi telefonici;

e. nei mesi di dicembre 2017 e gennaio 2018, l'istante inviava nuovi reclami per sollecitare l'accoglimento delle proprie richieste senza esito positivo;

f. inoltre, nel mese di marzo 2018, segnalava il cattivo funzionamento del sito web di WIND Tre e, nel mese di aprile 2018, reclamava problemi di tariffazione.

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

i. la rimodulazione del piano tariffario mobile a parità di spesa (euro 9,00 ogni 30 gg anziché euro 12,00), riportando il periodo di tariffazione a 30gg e con le caratteristiche della promozione “*All Inclusive Unlimited*”: minuti illimitati verso tutti, 500 SMS, 5GB+GB omaggio per amici presentati, SMS MyWind incluso, navigazione hotspot inclusa, Easy Europe;

ii. lo storno di qualsiasi addebito dovuto alla fatturazione a 28 gg per il periodo dal 15 marzo 2016 fino ad avvenuto cambiamento del piano tariffario;

iii. la restituzione della differenza tra le tariffe rimodulate a 30 gg e quelle originarie a 28gg;

iv. la restituzione del costo degli SMS sin qui applicato dall'inizio dell'abbonamento e imposizione della tariffa unica;

v. il rimborso della ricarica estorta ingiustamente con *Paypal*;

vi. l'applicazione dell'offerta 5,00 euro + SMS come da allegati o successivi aggiornamenti e modifiche;

vii. l'adeguamento immediato e senza ulteriore costo dell'attuale connessione fibra FTTC 50Mbit/s (Piano Absolute Fibra 50) a FTTC 100Mbit/s (Piano Wind Home Fibra 100);

viii. il ripristino del mese tariffario a 30 gg anziché 28 gg e restituzione della differenza del mese tariffato a partire dalla prima bolletta in cui tale scansione temporale è stata applicata;

ix. impegno ad adeguare la connessione da FTTC 100Mb/s a FTTH 1Gb/s non appena questa sia disponibile al civico di via Forlanini, 3, 35136 Padova in maniera automatica;

x. l'eliminazione immediata delle voci in bolletta come costi di incasso e addebito spesa distribuzione elenchi telefonici oltre alla restituzione di quanto finora ingiustamente addebitato;

xi. la riparazione del portale *web* dei clienti WIND Tre ottimizzandolo per il *browser* Google Chrome;

## 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità delle richieste formulate dall'istante che non comportino rimborsi o indennizzi da parte dell'operatore, in quanto sarebbero in contrasto con quanto statuito dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

Nel merito WIND Tre ha precisato che, dalle verifiche nei propri sistemi, non risulterebbe alcun reclamo inviato attraverso i canali previsti dalla carta servizi, ovvero tramite call center al n. 155, tramite fax, *email* o raccomandata A/R. In ogni caso, WIND Tre ha precisato che l'istante è stato oggetto di azioni di fidelizzazione sia lato fisso sia lato mobile attraverso la proposta di listini e scontistica adatti alle sue esigenze, a mero titolo di *caring*, ove possibile e compatibilmente con l'offerta commerciale in essere, come risulta dalla documentazione depositata unitamente alla memoria.

Relativamente ai costi di incasso per l'utenza fissa n. 0492023xxx, in conformità con quanto previsto dalle proprie Condizioni di contratto, WIND Tre, tramite apposita comunicazione fornita unitamente alla fattura n. W1708447873 del 22 maggio 2017, ha informato il cliente circa la modifica delle condizioni del contratto relativamente ai costi di incasso, facendo esplicito riferimento all'articolo 70 comma 4 del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, fornendo, altresì, all'utente la possibilità di recedere entro il termine del 29 giugno 2017. Qualora le nuove condizioni contrattuali fossero risultate non più rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze, l'istante avrebbe, dunque, potuto esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione. Non perveniva, tuttavia, alcuna richiesta in tal senso. Al contrario, il servizio veniva regolarmente fruito, come risulta dai tabulati di traffico presenti a sistema relativi agli ultimi sei mesi dal reclamo.

Relativamente alla distribuzione degli elenchi telefonici, come riportato all'articolo 8.2 delle Condizioni generali di contratto: “[l]’elenco telefonico della rete urbana di appartenenza, anche predisposto da terzi soggetti, verrà messo a disposizione del cliente mediante consegna a domicilio. Ferma restando la facoltà del cliente di ricevere o meno gli elenchi telefonici cartacei a domicilio, WIND provvederà ad addebitare direttamente sul conto telefonico un importo per la relativa consegna. In qualsiasi momento il Cliente può richiedere di non ricevere gli elenchi telefonici cartacei contattando il Servizio Clienti Wind”.

In merito, infine, alla fatturazione a 28 giorni, senza entrare nel merito della *res* controversa, WIND Tre ha precisato che qualsivoglia richiesta dell'istante deve intendersi superata, in quanto con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, a decorrere dal 5 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi risulta addebitato su base mensile, con fatturazione a cadenza bimestrale. WIND Tre si è, pertanto, attivata adottando le misure necessarie all'adeguamento normativamente previsto. Per quanto concerne il rimborso di quanto corrisposto in eccedenza all'operatore per la fatturazione a 28 giorni, WIND Tre si rimette alle disposizioni di codesta Autorità nonché alle pronunce dei giudici amministrativi.

WIND Tre ha precisato che il ripristino, per l'utenza fissa n. 0492023xxx della fatturazione a 30 giorni è stato comunicato tramite informativa sul conto telefonico n. W1803880682 del 24/02/2018

Allo stesso modo, per l'utenza mobile n. 3477344xxx, in data 23/03/2018, il cliente ha ricevuto un SMS informativo circa il passaggio alla fatturazione a 30 giorni.

Con riferimento alla richiesta di rimborso della ricarica *Paypal*, in data 24/04/18, il cliente aveva effettuato, tramite *web*, due tentativi di ricarica con metodo di pagamento carta di credito per un importo di euro 100,00 entrambi tuttavia non andati a buon fine per la seguente motivazione: “*negata dall'emittente della carta*”. A fronte dei suddetti KO, l'utente portava quindi a termine, sempre tramite *web*, una ricarica tramite la modalità *Paypal*. WIND Tre ritiene che per le opportune delucidazioni relativamente al diniego del pagamento tramite carta di credito, il cliente si sarebbe dovuto rivolgere all'ente emittente la carta di credito.

### 3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, non può trovare accoglimento la generica eccezione di inammissibilità, sollevata dall'operatore, con riferimento alle richieste dell'istante che non comportino rimborsi o indennizzi, in quanto, già prima dell'espressa indicazione contenuta nel nuovo Regolamento di procedura, approvato con delibera n. 203/18/CONS, l'ordinamento non escludeva affatto la possibilità di imporre un *facere* all'operatore, riconoscendo invece, già nella legge istitutiva dell'Autorità, un ampio potere di “*intervenire*” nelle controversie tra utenti e operatori. Tale eccezione, in vero, può trovare accoglimento in maniera puntuale solo rispetto ad alcune delle richieste formulate dall'istante, come meglio specificato di seguito.

Nel merito, dalla verifica della documentazione depositata da entrambe le parti è stato possibile verificare che, a fronte delle numerose segnalazioni telefoniche del sig. Coletta, la società WIND Tre ha posto in essere un'attività di gestione del cliente mediante ripetuti contatti telefonici volti a verificare quanto reclamato dall'istante.

Dalla documentazione prodotta da WIND Tre risulta che, in sede di gestione dei reclami, l'istante abbia conseguito l'adeguamento del servizio FIBRA da “*Absolute Fibra 50*” a “*Absolute Fibra 100*”, lo sconto di euro 24,90 relativo al contributo di attivazione, il rimborso dei costi di incasso di un'intera annualità, la modifica del piano tariffario relativo all'utenza mobile verso “*Wind Smart 2018 Limited Edition*” senza costi aggiuntivi, un accredito sull'utenza mobile pari a euro 9,00 relativo al canone della precedente opzione, pertanto, alcune delle numerose richieste dell'istante risultano già soddisfatte.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta già soddisfatta da parte di WIND Tre con l'applicazione del nuovo piano tariffario per l'utenza telefonica mobile. Inoltre, a partire dal 5 aprile 2018, la fatturazione ha ripreso a essere su base mensile.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. volta allo storno di qualsiasi addebito dovuto alla fatturazione a 28 gg per il periodo dal 15 marzo 2016 fino all'avvenuto cambiamento del piano tariffario e quella di cui al punto iii. volta alla restituzione della differenza tra le tariffe rimodulate a 30 gg e quelle originarie a 28gg,

entrambe riferite ad utenze di telefonia mobile, deve ricordarsi che, per la telefonia mobile, l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018; di conseguenza, le richieste di storno degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. volta alla restituzione del costo degli SMS sin qui applicato dall'inizio dell'abbonamento e imposizione della tariffa unica, la stessa non può trovare accoglimento in quanto generica e non suffragata da alcuna prova che attesti la presenza di costi ingiustificati.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v. volta al rimborso della ricarica addebitata ingiustamente con *Paypal*, la stessa non può trovare accoglimento, atteso che la ricarica, sebbene avvenuta a causa di un problema di navigazione sul sito web di WIND Tre, risulta correttamente effettuata sull'utenza telefonica utilizzata dall'istante, pertanto non si rende necessario alcun rimborso.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vi. volta all'applicazione dell'offerta 5,00 euro + SMS, come da allegati o successivi aggiornamenti e modifiche, valgono le medesime considerazioni fatte in precedenza, non si ravvisa alcun errore nell'applicazione del piano tariffario relativo all'utenza mobile dell'istante, pertanto, alcun obbligo può essere imposto all'operatore.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vii. volta all'adeguamento immediato e senza ulteriore costo dell'attuale connessione FIBRA FTTC 50Mbit/s (Piano Absolute Fibra 50) a FTTC 100Mbit/s (Piano Wind Home Fibra 100), la stessa già risulta posta in essere da WIND Tre che, in sede di gestione del reclamo, ha fornito un riscontro riepilogativo delle operazioni poste in essere nell'interesse dell'istante.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto viii. relativa a un'utenza di telefonia fissa, volta al ripristino della cadenza di fatturazione a 30 giorni con restituzione dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, si rileva che la prima richiesta risulta già soddisfatta in quanto Wind Tre, in conformità a quanto disposto con la L. n. 172/2017, ha ripristinato la fatturazione su base mensile a partire dal giorno 5 aprile 2017. Merita invece accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ix. finalizzata all'assunzione dell'impegno da parte di WIND Tre di adeguare in maniera automatica la connessione da FTTC 100Mb/s a FTTH 1Gb/s non appena questa sia disponibile al civico di via XXXXXXXX Padova, la stessa non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto x. volta all'eliminazione immediata delle voci in bolletta come costi di incasso e addebito spesa distribuzione elenchi telefonici oltre alla restituzione di quanto finora ingiustamente addebitato, le richieste devono essere valutate separatamente. Con riferimento ai costi di incasso, WIND Tre ha comunicato mediante informativa in fattura la previsione di detti costi senza che l'istante si sia avvalso della facoltà di recesso dal contratto, pertanto, tali costi risultano dovuti.

Con riferimento alle spese di distribuzione degli elenchi telefonici, in conformità alle Condizioni di contratto, l'istante può evitare l'addebito contattando il servizio clienti

al fine di non ricevere gli elenchi telefonici, cosa che, incontestatamente, l'utente dichiara di aver fatto a mezzo reclamo del settembre 2017. Pertanto, i costi eventualmente addebitati con detta causale successivamente al mese di settembre 2017 vanno considerati non dovuti e conseguentemente rimborsati.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto xi. volta alla riparazione del portale *web* dei clienti WIND Tre ottimizzandolo per il *browser* Google Chrome, la stessa non può trovare accoglimento in questa sede, in conformità a quanto previsto dall'articolo 19 comma 4 del *Regolamento*.

### **DETERMINA**

In accoglimento parziale dell'istanza del sig. Coletta nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, si conferma che la predetta Società è tenuta alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa n. 0492023xxx, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente determina.

La predetta Società, inoltre, è tenuta a rimborsare, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con accredito sui conti di prossima emissione, ovvero a mezzo assegno o bonifico bancario, le somme eventualmente addebitate nei conti successivi a quello relativo al mese di settembre 2017 a titolo di costo per la distribuzione degli elenchi telefonici.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 5 agosto 2019

Il Vice Direttore  
Enrico Maria Cotugno