



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 23/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VENTRELLA / WIND TRE S.P.A. (GU14/1997/17)

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. Ventrella, del 17 novembre 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 telefonica fissa n. 081050XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. l’addebito del servizio “In Vista” e del costo relativo al “contributo dettaglio delle chiamate” sebbene mai richiesti nonché la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nella memoria di replica e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

a. in data 6 febbraio 2016, l'istante inviava un reclamo per contestare l'addebito del servizio "In Vista" senza che fosse pervenuta alcuna informativa in merito;

b. in data 4 ottobre 2016, l'istante inviava un secondo reclamo volto a contestare l'addebito illegittimo del "contributo dettaglio delle chiamate" sebbene mai richiesto nonché la mancata restituzione degli importi relativi al canone "In Vista", entrambi i reclami non sono stati riscontrati.

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

- i. il rimborso dei costi illegittimamente addebitati;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

La Società WIND Tre S.p.A. (di seguito "WIND Tre" o anche "Società"), nella propria memoria difensiva, ha riconosciuto il proprio errore nel non aver inviato l'informativa al cliente in merito alla variazione delle condizioni economiche relative al servizio "In Vista", pertanto, a seguito del reclamo del cliente, pervenuto in data 6 febbraio 2016, con cui contestava i canoni del servizio "In Vista" e ne chiedeva la disattivazione, WIND Tre ha provveduto, *in primis*, a cessare la suddetta opzione e poi a stornare/rimborsare i relativi costi addebitati nelle seguenti fatture: n. 7419458466, rimborso euro 2,00; n. 7301987497, rimborso euro 2,00 e n. 7305456263, storno euro 0,94. Inoltre, il cliente veniva contattato telefonicamente e gli veniva inviato opportuno riscontro scritto.

Con riferimento alla doglianza relativa all'addebito dei costi relativi al "contributo del dettaglio delle chiamate", WIND Tre precisa che non si tratta di costi illegittimi, in quanto con la fattura n. 7405560560, emessa in data 4 aprile 2015, aveva informato il cliente in merito alla variazione dei costi del predetto servizio e sulla possibilità di disattivarlo gratuitamente contattando il Servizio Clienti 155, richiedendo, in qualsiasi momento, di non ricevere più in allegato alla fattura il dettaglio delle chiamate.

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 per i motivi che seguono.

Con riferimento al servizio "In Vista", sebbene WIND Tre abbia accolto formalmente la richiesta di rimborso degli importi addebitati relativamente a tale servizio, in concreto, sono state emesse solo le note di credito volte a un rimborso parziale delle seguenti fatture nn. 7419458466, 7301987497 e n. 7305456263. Si ritiene, quindi, che WIND Tre debba rimborsare/stornare in favore del cliente gli importi fatturati fino alla disattivazione del servizio avvenuta nel mese di giugno 2016.

Con riferimento alla richiesta di rimborso del costo relativo al "contributo del dettaglio delle chiamate" la stessa deve essere accolta in quanto WIND Tre ha ritenuto tali costi giustificati in considerazione del fatto che l'istante non avesse richiesto la disattivazione degli stessi, così come indicato nell'informativa del maggio 2015. In realtà, a prescindere dalla circostanza se l'utente avesse o meno richiesto l'attivazione del servizio, i costi devono essere oggetto di rimborso in favore dell'istante in quanto in concreto il dettaglio delle chiamate non risulta allegato ai conti telefonici cartacei inviati al cliente. Il sig. Ventrella, in ogni caso, nel corso della discussione, ha contestato di non aver mai richiesto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

l'attivazione di tale servizio e, pertanto, non ha ritenuto di doverne richiedere la disattivazione. Si ritiene, pertanto, che la società WIND Tre debba procedere al rimborso/storno dei costi addebitati sotto la voce "contributo dettaglio delle chiamate" dal mese di maggio 2015 fino a tutt'oggi.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa deve essere accolta con riferimento al secondo reclamo inviato in data 4 ottobre 2016. Occorre precisare, infatti, che il primo reclamo del 6 febbraio 2016 risulta riscontrato per iscritto dall'operatore che ha accolto la doglianza relativa all'addebito dei costi del servizio "In Vista", sebbene abbia proceduto a uno storno/rimborso parziale. Il secondo reclamo volto a contestare i costi del "contributo dettaglio delle chiamate" e il rimborso parziale dei costi del servizio "In Vista" risulta riscontrato in modo generico. WIND Tre si è limitata a comunicare al cliente il mancato accoglimento della richiesta, senza fornire alcuna motivazione circa le ragioni del mancato accoglimento delle richieste di rimborso degli importi contestati, configurando la fattispecie di mancata risposta al reclamo. 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 massimo pari a euro 300,00, calcolato dal 19 novembre 2016 (dal 45° giorno successivo alla presentazione del reclamo del 4 ottobre 2016, come da Carta servizi) fino al 6 ottobre 2017 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene di riconoscere l'importo pari a euro 50,00, in considerazione dell'esiguo valore della controversia.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Ventrella 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/rimborsare gli importi relativi al servizio "In Vista" sulla totalità delle fatture, i costi relativi al "contributo dettaglio delle chiamate" dal mese di maggio 2015 fino a tutt'oggi nonché a corrispondere, oltre l'importo pari a euro 50,00 (conquanta/00) a titolo di spese di procedura, l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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, 13 marzo 2018

IL DIRETTORE
Mario Staderini