



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 31/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CARBONE /WIND TRE S.P.A. (GU14/479/17)

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. Carbone, del 6 marzo 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. 3920419XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. l’applicazione di costi non dovuti, a causa dell’ingiustificato addebito di servizi a pagamento e di internet *extra* soglia. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. alcune fatture emesse a far data dal luglio del 2015 sino al dicembre del 2016 recano l’addebito di costi relativi a servizi a pagamento non fruiti né richiesti, al servizio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

LTE divenuto a pagamento senza aver ricevuto comunicazione della modifica tariffaria, nonché per traffico *extra* soglia, per il quale l'utente non aveva avuto alcuna preventiva comunicazione circa l'esaurimento della soglia prevista dall'offerta in abbonamento;

b. subito dopo aver riscontrato tali addebiti, l'utente contestava tempestivamente i costi non dovuti, formulando vari reclami nelle date dell'11 settembre 2015, 16 novembre 2016, 27 novembre 2016 e 10 dicembre 2016.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Wind Tre S.p.A.:

- i. la restituzione della somma degli importi contestati, pari a euro 49,54;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto per euro 545,00;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, per euro 300,00;
- iv. le spese di procedura.

In sede di udienza, l'istante ha insistito nell'accoglimento delle proprie richieste, rifiutando la proposta conciliativa di WIND Tre S.p.A. e rendendosi disponibile all'inoltro dei reclami, non allegati all'istanza GU14 per mera dimenticanza.

La Società WIND Tre S.p.A. (di seguito "WIND Tre" o anche "società") non ha depositato memoria difensiva e, in sede di udienza, ha avanzato una proposta transattiva volta alla restituzione delle somme contestate, rifiutata da parte istante. Inoltre, l'operatore si è dichiarato disponibile all'allegazione degli SMS contenenti l'*alert* circa il superamento della soglia *internet*.

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 le motivazioni di seguito esposte. L'utente ha lamentato l'applicazione del costo relativo ai servizi non richiesti, al traffico *dati* extra soglia e all'opzione LTE divenuta a pagamento. In merito a tali contestazioni, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore ne consegue che le somme addebitate e contestate dall'utente si presumono non dovute. A tal fine, WIND Tre dovrà stornare e rimborsare l'importo pari a euro 49,54, a titolo di somma complessiva degli importi contestati nelle fatture nn. 1540016473, 1541799165, 1633256792, 1634885934, 1636453515, 1637988560, 1639451649 e 1731337743.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, la stessa non trova accoglimento, come di seguito precisato. Per ciò che riguarda l'attivazione di servizi a pagamento, a prescindere dalla generica indicazione, che può concernere servizi tra loro differenti, in linea generale, l'indennizzo non è dovuto, non rientrando i servizi a pagamento nel concetto di "servizio di comunicazione elettronica", definito all'articolo del 1 del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, quanto ai servizi digitali, 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

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 al servizio *internet* extra soglia, ferma restando la mancanza di prove prodotte dall'operatore al fine di dimostrare che l'utente fosse stato preavvisato tempestivamente circa l'esaurimento del *plafond* previsto per il traffico dati, si ritiene che non possa essere concesso l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti. Infatti, la delibera n. 326/10/CONS, del 1 luglio 2010, recante "*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*", prevede all'articolo 2, che nell'ipotesi di *plafond* per l'utilizzo del traffico dati, "[q]ualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza". Alla luce di quanto previsto dalla citata delibera, l'operatore ha l'obbligo di interrompere la fornitura del servizio *internet* al momento di esaurimento del *plafond* previsto, nell'ipotesi in cui l'utente non abbia reso diversa indicazione in forma scritta. Nel caso di specie, in assenza di prove circa le indicazioni scritte rese dall'utente, trova applicazione quanto sopra citato, pertanto, l'operatore, che non abbia interrotto il servizio *internet* contravvenendo a quanto stabilito dall'articolo 2 della citata delibera, deve restituire le somme illegittimamente detratte al cliente. Avuto riguardo al disagio, al fine di verificare se esso sia indennizzabile, occorre dare atto che non si tratta di attivazione di servizio non richiesto, ma di mancata disattivazione del servizio. Tale ipotesi non è disciplinata dal *Regolamento sugli indennizzi* e comunque, non trova applicazione l'articolo 12, comma 3, del citato *Regolamento*, in quanto il caso in esame non sarebbe comparabile a ipotesi similari disciplinate specificamente dal predetto *Regolamento* e, a prescindere dall'ingiustificato addebito di denaro, che trova ristoro attraverso il rimborso delle somme, si ritiene che l'utente non abbia avuto alcun disagio oggettivamente indennizzabile, che costituisce il presupposto per la sua applicazione.

In merito all'attivazione dell'opzione LTE a pagamento, si rammenta che per essa è intervenuta una modifica delle condizioni di contratto, per cui il servizio dapprima gratuito, è divenuto di seguito oneroso. Nel caso di specie, non vi è prova dell'informativa relativa alla variazione contrattuale, pertanto, trattandosi di un servizio già attivo, a titolo gratuito, divenuto, successivamente, a titolo oneroso al costo di euro 1,00 al mese, salva la possibilità dell'utente di procedere alla disattivazione senza costi aggiuntivi, ne consegue che l'istante avrà diritto alla restituzione degli importi addebitati relativi al servizio LTE.

Per ciò che concerne la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa deve essere accolta. Infatti, nell'ipotesi di rigetto del reclamo, come nel caso di specie, l'operatore deve permettere all'utente di conoscere le ragioni del mancato accoglimento delle proprie richieste. Tale obbligo è previsto all'articolo 8, comma 4, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003. Nel caso di specie, non vi è stata alcuna comunicazione resa all'utente circa l'esito del reclamo e/o circa le ragioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

del mancato accoglimento delle richieste, poiché mancano prove fornite dall'operatore per dimostrare la gestione della segnalazione dell'utente. Di conseguenza, trova applicazione l'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale è dovuto l'importo pari a euro 1,00 *pro die* a favore dell'utente, per mancata o ritardata risposta al reclamo, fino ad un importo massimo di euro 300,00, da applicare unitariamente, in caso di inoltro di reclami riconducibili al medesimo disservizio. Nel caso in esame, considerata la storicità dei reclami, si ritiene che WIND dovrà liquidare a favore dell'istante, l'importo massimo pari a euro 300,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità senza l'assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Carbone 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 corrispondere in favore dell'istante, oltre l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, gli importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, di euro 49,54 (quarantanove/54), a titolo di rimborso per addebiti contestati, e di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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. 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 comunicata alle parti.

Napoli, 30 marzo 2018

IL DIRETTORE
Mario Staderini