



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 43/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DI BARTOLOMEO / WIND TRE S.P.A. (GU14/1301/2017)

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. Di Bartolomeo, del 10 luglio 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 mobile n. 3405153XXX, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo “WIND Tre” o “Società”) l’addebito dei costi relativi al servizio “Ti ho cercato” e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

a. in seguito a una verifica, l'istante ha riscontrato che dal mese di aprile 2016 al mese di settembre 2016 aveva subito un addebito pari a euro 4,50 per il servizio "Ti ho cercato", mai richiesto né attivato volontariamente;

b. in data 30 settembre 2016, l'istante inviava un reclamo scritto volto alla disattivazione del servizio e alla restituzione degli importi, ma non riceveva alcun riscontro;

c. successivamente, in data 23 gennaio 2017, l'istante inviava un secondo reclamo volto al conseguimento dell'indennizzo per la mancata risposta al precedente reclamo.

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

- i. la giustificazione degli addebiti e, in mancanza, la restituzione di quanto addebitato;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria e nel corso della discussione, ha precisato che le somme contestate dall'istante relative al servizio "Ti ho cercato" sono legittime per le motivazioni che seguono. Il servizio "Ti Ho Cercato" è un servizio accessorio non compreso nell'offerta "base" del piano tariffario sottoscritto dal cliente. Come chiaramente descritto sul sito www.tre.it al *link* qui riportato: <http://www.tre.it/assistenza/prodotti-e-servizi/configurazione-dei-servizi/chiamata-e-videochiamata/ti-ho-cercato>, tramite tale servizio, l'utente che sia impegnato in altra conversazione o che abbia il proprio cellulare spento, non sia raggiungibile o non sia nella possibilità di rispondere, può ricevere un SMS che lo informa delle Chiamate/Videochiamate, destinate alla propria utenza, che non ha ricevuto.

WIND Tre precisa che sino al luglio 2015 il servizio accessorio "Ti ho cercato" era reso a titolo gratuito, ma il cliente ha stipulato il contratto in data 18 novembre 2015, quando il servizio era già a titolo oneroso, come si evince dalla proposta di contratto sottoscritta dal cliente.

Con riferimento all'indennizzo per asserita mancata risposta al reclamo, WIND Tre ha precisato che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dall'eventuale disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Nel caso di specie, risulta evidente che l'istante ha contestato costi approvati e sottoscritti nella proposta di contratto e, pertanto, il reclamo risulta di per sé inammissibile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

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

La contestazione verte sull'addebito dei costi del servizio "Ti Ho cercato", servizio accessorio rispetto al piano tariffario base, inizialmente erogato a titolo gratuito e successivamente, dal mese di luglio 2015, reso a pagamento.

Dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria è stato possibile rilevare che il contratto è stato sottoscritto dall'istante in data 18 novembre 2015, ovvero quando il servizio "Ti ho cercato" era già diventato a titolo oneroso. Ne consegue, quindi, che non trattandosi di una modifica unilaterale posta in essere dall'operatore senza aver informato il cliente, i costi addebitati risultano legittimi e le richieste dell'istante di cui ai punti nn. i e iii. non possono trovare accoglimento.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa deve essere accolta in quanto la società WIND Tre avrebbe dovuto riscontrare il reclamo per iscritto motivandone il mancato accoglimento. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 207, calcolati dal 15 novembre 2016 (al reclamo del 1° ottobre 2016 occorre aggiungere 45 giorni per la gestione dello stesso) fino al 6 giugno 2017 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione).

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., in considerazione dell'esiguo valore della controversia si ritiene di liquidare euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Di Bartolomeo 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 corrispondere in favore dell'istante, oltre l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 207,00 (duecentosette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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, 17 maggio 2018

Il direttore
Mario Staderini