



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 44/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

POLIDORO / WIND TRE S.P.A.

(GU14/927/17)

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 della sig.ra Polidoro, dell’8 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica fissa n. 0459586XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche “WIND Tre” o “Società”) il disservizio alla linea telefonica, l’illegittima applicazione del costo del servizio “In Vista” nonché i costi del *modem*. 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 data 9 dicembre 2016, l'istante subiva la totale assenza di linea telefonica presso la propria abitazione protrattasi per alcune ore, analogo disservizio si era verificato anche la settimana precedente;
- b. in data 11 dicembre 2016, l'istante contattava il servizio clienti per verificare la possibilità di cambiare profilo tariffario e veniva informato del fatto che sulla propria utenza risultava attivo il servizio "In Vista" al costo di euro 2,00 al mese a partire dal 1 maggio 2015 e ne richiedeva l'immediata disattivazione;
- c. inoltre, dal 28 settembre 2011, l'istante riceveva in fattura l'addebito del costo pari a euro 3,00 al mese relativo al *modem*, sebbene nel contratto fosse previsto un vincolo pari a ventiquattro mesi;
- d. nel corso delle segnalazioni telefoniche al servizio clienti, l'istante veniva informato che i costi del *modem* erano ancora dovuti in quanto il *modem* era stato sostituito una prima volta in data 14 luglio 2014 e una seconda volta in data 1 marzo 2016, generando un rinnovo del vincolo contrattuale per un periodo pari a ulteriori ventiquattro mesi e che, in caso di scioglimento anticipato del rapporto, l'istante avrebbe dovuto corrispondere l'importo pari a euro 40,00;
- e. in data 12 dicembre 2016, l'istante ha inviato un reclamo volto a contestare gli addebiti non dovuti, sottolineando che la sostituzione del *modem*, per ben due volte, era stata disposta dal tecnico di WIND Tre senza aver reso alcuna informativa al cliente che ne aveva richiesto l'intervento per un malfunzionamento della linea ADSL.

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

- i. il risarcimento del danno e/o indennizzi;
- ii. la restituzione delle somme addebitate ingiustamente;
- iii. la cessazione degli addebiti relativi al *modem*;
- iv. il rimborso delle spese legali.

La Società WIND Tre, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che, con riferimento al disservizio occorso nella giornata del 9 dicembre 2016, non vi è stata alcuna segnalazione da parte dell'istante. WIND Tre ha dichiarato che, ai sensi dell'articolo 2.2 della propria Carta servizi, la risoluzione del disservizio avviene entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno, comunque, riparati con la massima tempestività. L'istante ha inviato un reclamo scritto in data 12 dicembre 2016, pertanto, WIND Tre, non riscontrando alcuna anomalia, ha inviato opportuno riscontro scritto il successivo 4 gennaio. Per completezza di informazione, WIND Tre ha depositato il traffico telefonico degli ultimi sei mesi estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della *privacy*.

Con riferimento al servizio "In Vista", WIND Tre ha precisato che il servizio, a partire dal mese di maggio 2015, era diventato a pagamento per tutti i clienti; tale modifica delle condizioni di utilizzo era stata comunicata all'istante nel mese di febbraio 2015 con la fattura n. 7402500066, pertanto, il cliente, avrebbe potuto richiederne la disattivazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

tempestivamente. Il suddetto servizio veniva disattivato a seguito di reclamo in data 11 dicembre 2016.

Con riferimento alla doglianza circa il costo del *modem* in comodato d'uso, WIND Tre ha precisato che l'articolo 6 "Apparati Forniti da Infostrada" delle Condizioni generali di contratto statuisce che "[i]n tutti i casi in cui si renda necessario o su esplicita richiesta del cliente, WIND consegnerà gli apparati in comodato o locazione per tutta la durata del contratto e che il servizio di comodato o locazione degli apparati ha la durata di 24 mesi dalla data di attivazione, rinnovati tacitamente per ulteriori periodi di 12 mesi. In caso di disattivazione anticipata del servizio di comodato o locazione il cliente si impegna sin d'ora ad acquistare l'apparato. Per apparati connessi all'accesso ed alla fruizione dei servizi ADSL o Voip (modem, router, cordless, modem Voce Wi-Fi), se la disattivazione avviene entro 24 mesi dall'attivazione verrà applicato un corrispettivo pari a 40,00 euro; dopo i 24 mesi sarà applicato un corrispettivo pari a 1,00 euro".

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

Le richieste di cui al punto i. non possono trovare accoglimento per i seguenti motivi. La richiesta volta al risarcimento del danno esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*. La richiesta volta alla liquidazione di indennizzi non trova accoglimento in quanto, nel caso di specie, l'istante ha lamentato il disservizio della linea telefonica nella giornata del 9 dicembre 2016 successivamente alla risoluzione del guasto che è comunque avvenuta entro i termini previsti dalla Carta servizi ove è previsto che la risoluzione del guasto deve avvenire entro il quarto giorno successivo alla segnalazione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., volta alla restituzione degli importi illegittimamente addebitati, la stessa trova parziale accoglimento per i motivi che seguono. Con riferimento al servizio "In Vista" i costi relativi al servizio sono dovuti, in quanto la modifica contrattuale con la quale il servizio "In Vista" era diventato a titolo oneroso era stata oggetto di informativa con la fattura n. 7402500066 del mese di febbraio 2016, pertanto, l'istante ne era stato reso edotto e avrebbe potuto richiederne la disattivazione tempestivamente evitando addebiti indesiderati. Con riferimento ai costi del *modem* addebitati oltre il periodo di ventiquattro mesi dalla conclusione del contratto, la richiesta di restituzione degli stessi deve essere accolta in quanto non vi è alcuna prova che il tecnico intervenuto per riparare il disservizio alla linea ADSL abbia informato il cliente che la sostituzione del *modem* avrebbe comportato un rinnovo del vincolo contrattuale con relativi addebiti del costo del nuovo *modem*. Ne consegue, quindi, che WIND sarà tenuta a rimborsare/stornare i costi relativi al *modem* addebitati successivamente alla data del 28 settembre 2013 fino a tutt'oggi. La disposizione prevista nelle condizioni di contratto secondo cui il servizio di comodato si rinnova tacitamente per ulteriori dodici mesi non risulta che sia stata approvata per iscritto dall'utente e, pertanto, non si ritiene applicabile al caso di specie.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., in considerazione di quanto detto al punto precedente, la stessa deve essere accolta e, pertanto, WIND Tre dovrà procedere alla cessazione degli addebiti relativi al *modem*.

Infine, per quanto concerne la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la gestione della pratica, di cui al punto iv., appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra Polidoro 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, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, a rimborsare/stornare i costi relativi al *modem* addebitati dal 29 settembre 2013 fino a tutt'oggi, nonché a cessare gli addebiti relativi al *modem*.

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. 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, 17 maggio 2018

Il direttore
Mario Staderini