



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE N. 51/17/DTC**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BRUNO - BRUNO – ABIOSI /WIND TRE S.P.A. (GIA' H3G S.P.A.) (GU14/259/16)**

#### **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. 569/14/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 indennizzi*”;

VISTA l’istanza dei sig.ri Bruno, Bruno e Abiosi , dell’11 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è emerso quanto di seguito descritto.

Gli istanti hanno contestato la mancata attivazione delle “Card Grande Cinema 3” e l’attivazione non richiesta del servizio “Ti ho cercato”. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, gli istanti hanno dichiarato quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione Tutela dei Consumatori*

a. gli istanti, nel mese di agosto 2014, aderivano all'offerta commerciale denominata "Piano famiglia", che prevedeva l'attivazione di un abbonamento "Top Unlimited" e la possibilità di scegliere tre numerazioni ricaricabili con un piano economicamente vantaggioso con un vincolo contrattuale di 30 mesi e per ogni numerazione veniva attivata la "Card Grande Cinema 3";

b. il titolare dell'utenza in abbonamento avrebbe dovuto ricevere la "Gold Card" tramite cui beneficiare di un biglietto di ingresso gratuito a settimana nei cinema convenzionati mentre i titolari delle altre utenze ricaricabili avrebbero beneficiato di un biglietto scontato del 50% per due persone, a fronte di una ricarica mensile pari ad euro 10,00;

c. nonostante la regolarità nei pagamenti, la "Gold Card" dopo due mesi di utilizzo, successivamente era stata disattivata mentre le "Card Blu" non sono state mai attivate;

d. nonostante i ripetuti reclami, dopo oltre un anno dalla sottoscrizione della suddetta offerta, le "Card Cinema 3" non risultavano attive, sebbene H3G in una email del 7 maggio 2015 aveva informato l'istante che la propria utenza in abbonamento rientrava nella promozione "Gold Card", e lo invitava ad attendere;

e. nelle more del vincolo contrattuale, inoltre, l'operatore, contrariamente alle condizioni contrattuali, senza preavviso, ha reso a pagamento il servizio "Ti ho cercato", prima gratuito.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- ii. il rimborso delle somme necessarie per acquistare i biglietti di ingresso al cinema;
- iii. l'indennizzo l'attivazione di servizi non richiesti.

La società H3G S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "H3G" o "Società"), nella propria memoria e nel corso dell'udienza di discussione, ha eccepito, in primo luogo, l'improcedibilità dell'istanza in quanto relativa alla mancata attivazione delle "Card Cinema 3", che non risultano regolate dalla Carta Servizi né dalle condizioni generali di contratto e/o di abbonamento ma rispondono ad un proprio regolamento nonché l'improcedibilità dell'istanza in quanto presentata per conto e nell'interesse anche di altri utenti ciascuno con problematiche diverse.

Nel merito, H3G ha rilevato che l'operazione "Grande Cinema 3" è un'operazione a premi legata all'attivazione di un abbonamento o di una ricaricabile ed ha precisato che la "Card Gold" era stata sostituita con la "Card Blu" in quanto relativa ad un contratto in scadenza mentre con riferimento alle utenze ricaricabili oggetto di contestazione le relative "Card Blu" risultano attive. Con riferimento ai reclami avanzati dagli istanti, H3G ritiene che, nel caso di specie, non vengano le disposizioni di cui al *Regolamento indennizzi* trattandosi di un regolamento a premi che soggiace alle proprie condizioni, così come già fatto presente con la comunicazione inviata tramite posta elettronica in data 7 maggio 2015.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

Con riferimento al servizio “Ti ho cercato”, H3G precisa che si tratta di un servizio accessorio non compreso nell’offerta sottoscritta dagli istanti, gratuito fino al 25 luglio 2015. Successivamente, previa informativa alla clientela mediante l’invio di un messaggio informativo nel periodo compreso tra il 21 ed il 24 aprile 2015, il servizio predetto è diventato a pagamento, con un unico addebito mensile pari a 0,90 cent/mese alla ricezione del primo messaggio di notifica. Il servizio può essere disattivato a discrezione del cliente. Ne consegue, quindi, che alcuna responsabilità per attivazione di servizio non richiesto può essere addebitata ad H3G.

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

In via preliminare, occorre precisare che la materia oggetto del presente contenzioso, quale la mancata attivazione delle “Card Cinema3” esula dalle competenze di questa Autorità, trattandosi di un servizio accessorio al contratto principale, che esula dall’ambito di applicazione del Regolamento in quanto ai sensi dell’articolo 2, comma 1 sono rimesse alla competenza dell’Autorità “[l]e controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”. Nel caso di specie, il servizio “Grande Cinema 3” disciplinato da un proprio regolamento che prevede il diritto dei clienti che hanno sottoscritto un determinato contratto di beneficiare di biglietti gratuiti o scontati per l’accesso alle sale cinematografiche, si pone in una relazione di accessorietà rispetto al contratto principale volta alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica e come tale riguardando un ambito completamente diverso, non rientra tra le competenze dell’Autorità di cui al Regolamento.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *i*), la stessa deve accolta parzialmente in quanto l’istante ha inviato nell’interesse suo e dei propri familiari numerosi reclami tramite fax reiterando le medesime doglianze attinenti la mancata attivazione delle “Card Cinema 3” sia “Gold” che “Blu” e lamentando la previsione a pagamento del servizio “Ti ho cercato” senza alcun preavviso. Dalla documentazione acquisita agli atti del fascicolo, risulta che H3G solo una volta ha risposto al reclamo dell’istante invitandolo ad attendere l’attivazione della “Gold Card”, ma non ha fornito alcun riscontro in merito alle altre richieste di chiarimenti poste negli altri reclami, ne consegue, quindi, che H3G dovrà corrispondere l’indennizzo di cui all’articolo 11 del *Regolamento indennizzi* nella sua misura massima pari ad euro 300,00 ed in conformità a quanto previsto dal comma 2 del medesimo articolo in misura unitaria trattandosi di reclami omogenei reiterati nel tempo.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*) volta al rimborso della spesa sopportata da ciascun cliente, ogni settimana, per acquistare i biglietti di ingresso al cinema, come già detto nella premessa si tratta di una materia che esula dalle competenze di questa Autorità che ai sensi dell’articolo 2, comma 2 può intervenire per la risoluzione di controversie inerenti la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica ma non può



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

intervenire in alcun modo in un ambito estraneo alle proprie competenze, quale quello dell'acquisto di biglietti per la visione di film nelle sale cinematografiche.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta in quanto H3G ha modificato la modalità di fruizione di un servizio accessori ma ha provveduto ad informare preventivamente la clientela riconoscendo come previsto dalla legge la possibilità di disattivare tale servizio senza alcun costo, pertanto, nel caso di specie, non può configurarsi la fattispecie di attivazione di servizio non richiesto.

**DETERMINA**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza dei sig.ri Bruno, Bruno e Abiosi nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la predetta società sarà tenuta a corrispondere la somma pari ad euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, maggiorata 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.

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.

Napoli, 21/04/2017

IL DIRETTORE  
Mario Staderini