



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 101/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
MIDRIGAN CRISTINA – SONA ALESSANDRO/ TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/2440/16 - GU14/2430/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 agosto 2017;

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. 125/17/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 indennizzi*”;

VISTE le istanze della sig.ra Midrigan e del sig. Sona, del 21 22 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Midrigan ed il sig. Sona, intestatari rispettivamente delle utenze telefoniche di rete mobile nn. 3334302xxx – 3665258xxx – 3661807xxx – 3339785xxx – 3388488xxx – 3396496xxx – 3319127xxx e nn. 3311378xxx – 3311333xxx – 3319406xxx – 3396536xxx – 3396534xxx – 3318072xxx – 3933577xxx hanno contestato la sospensione del servizio telefonico da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, le istanti hanno rappresentato che, a fronte dell'adesione alla promozione “*SMS Illimitati verso Tutti*” al costo di euro 5,00 al mese, la società Telecom Italia S.p.A. prospettava l'invio di 10.000 SMS verso tutti con rinnovo allo scadere dei 28 giorni dall'attivazione o dal precedente rinnovo. A fronte dell'attivazione avvenuta nel mese di maggio 2016, il servizio telefonico veniva sospeso per alcune utenze telefoniche in data 6 settembre 2016 e per le restanti in data 16 settembre 2016 per sia per il traffico in uscita che per il traffico in entrata, senza preavviso e senza motivazione.

La società Telecom Italia S.p.A., a seguito dell'istanza di conciliazione presentata in data 8 novembre 2016 innanzi al CORECOM Veneto, ha contestato l'utilizzo improprio del servizio per ciascuna delle suddette utenze telefoniche, in difformità a quanto previsto dall'articolo 9, delle Norme d'uso della Tim Card, asserendo, in particolare, il superamento della soglia giornaliera e mensile del traffico SMS uscente. Al riguardo, gli istanti hanno sostenuto che l'utilizzo improprio del servizio non può essere giustificato dai suddetti dati, in quanto le limitazioni imposte dall'articolo 9, delle Norme d'uso risultano essere in contrasto con la promozione attivata.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- i. la riattivazione del servizio telefonico inerente a tutte le utenze telefoniche in epigrafe con rimborso dei corrispettivi versati;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione indebita di tutte le SIM a far data dal mese di settembre 2016 e per la mancata gestione del cliente;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti istanti non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, va precisato che è stata disposta, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento*, la riunione dei due procedimenti in esame in considerazione della pendenza di controversie omogenee tra le parti medesime, di cui il sig. Sona è parte istante e rappresentante della sig.ra Midrigan.

Con riferimento all'oggetto di entrambe le contestazioni, al fine di una valutazione delle richieste delle istanti, giova ricostruire le circostanze che hanno causato l'interruzione del servizio di rete mobile.

Nel merito, si deve premettere che sulla base della documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. con nota del 22 marzo 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, la sospensione delle utenze telefoniche in epigrafe è stata predisposta di *default* dalla predetta società, su segnalazione del gruppo antifrodi finalizzato a intercettare fenomeni di utilizzo improprio presente su determinate utenze telefoniche mobili. Tale procedura viene riconosciuta espressamente dall'articolo 6, della delibera n. 418/07/CONS, che favorisce forme di collaborazione tra gli operatori, mediante scambi di informazioni e dati, per facilitare la prevenzione e la rapida individuazione di fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica. Il tutto per garantire una tutela effettiva sia per gli utenti sia per le società che operano nel mercato.

Tanto premesso, si deve evidenziare che l'articolo 6, delle Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia prevede espressamente che: *“il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio esclusivamente per uso personale, ai sensi del precedente articolo 2.2, ed unicamente mediante l'Apparato radiomobile. E' vietato, pertanto, un utilizzo del Servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsiasi apparecchiatura diversa rispetto all'Apparato radiomobile di cui al precedente articolo 1.1 (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i modem gsm per utilizzo vocale). Ai sensi delle presenti condizioni generali, l'uso personale del servizio è definito secondo un profilo standard di traffico che rispetta almeno due dei seguenti parametri: a) traffico giornaliero uscente sviluppato per LINEA non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS; b) traffico mensile uscente sviluppato per LINEA non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS; c) traffico giornaliero in uscita verso la rete mobile TIM di Telecom non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico voce e SMS giornaliero uscente complessivo e traffico voce e SMS giornaliero entrante complessivo non superiore a 4 . Il superamento di almeno tre di tali parametri è incompatibile con un uso personale del servizio. Il Cliente è tenuto, inoltre, a non cedere il Contratto e, comunque, a non trasferire in qualsiasi modo, forma o natura le singole obbligazioni ed i singoli diritti ad esso inerenti o conseguenti ed, in ogni caso, a non consentire l'utilizzo del Servizio a terzi, neanche mediante la stipula di contratti di qualsivoglia tipo e con qualsiasi finalità e, quindi, anche a non effettuare, in qualsiasi modo, forma o natura, la c.d. rivendita di traffico telefonico a terzi. Il Cliente è tenuto a non porre in essere atti e/o azioni che si risolvano, comunque, in una messa in pericolo o in un danno per l'operatività della Rete e a non utilizzare il Servizio in modo da creare turbativa ad altri clienti. In tal caso TI si riserva la facoltà di sospendere immediatamente*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il Servizio senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato. Si applicano, in questo caso, l'articolo 5.3 e l'ultimo comma dell'articolo 9". Tale disposizione peraltro trova conforto anche nell'articolo 9, delle Norme d'uso di Telecom Italia S.p.A.

Orbene, l'invio da parte di ciascuna delle utenze telefoniche *de quibus* dell'elevato numero giornaliero di SMS intervallato da frazioni inferiori ad un minuto, così come tracciato nella copia del *report* di traffico registrato nelle date del 3 settembre 2016 e del 4 settembre 2016, in aggiunta al massivo invio di messaggi registrato nelle date successive antecedenti la sospensione, non può essere considerato compatibile alla naturale funzione economica - sociale del contratto, ovvero nella fornitura di un servizio di comunicazione elettronica dietro il pagamento di un corrispettivo, che sottende al rapporto sinallagmatico tra le parti, che deve conformarsi al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto (articoli 1337, 1175 e 1375 del codice civile) e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi.

Pertanto, la sospensione che ha interessato le utenze in questione deve ritenersi legittima, in quanto determinata dall'accertamento di un utilizzo non personale del servizio. Né al riguardo, può essere presa in considerazione l'asserzione delle parti istanti, secondo cui la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire preventiva informativa in ordine al presunto utilizzo improprio del servizio e poi, eventualmente, procedere alla sospensione delle SIM, in quanto sia in presenza di errata utilizzazione del servizio, sia in caso di problematica per l'operatività di rete, l'articolo 6 delle sopra citate Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili prevede espressamente che *"Telecom Italia si riserva la facoltà di sospendere immediatamente il Servizio senza preavviso"*.

Da ultimo, va evidenziato che, già precedentemente, in pendenza della procedura di conciliazione, alla luce delle argomentazioni espresse dalla società Telecom Italia S.p.A., sia pure nell'ambito di un'istruttoria sommaria, quale quella propria del procedimento finalizzato all'adozione di provvedimenti temporanei, le istanze formulate dalle istanti ai sensi dell'articolo 5, del *Regolamento* sono state momentaneamente accolte, ma nel mese di novembre 2016, in considerazione della "recidiva specifica" il servizio telefonico è stato nuovamente sospeso, *"previo allert della Fraud Operation che fa capo al NAF territoriale di competenza delle linee"*.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA
Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità rigetta le istanze della sig.ra Midrigan e del sig. Sona, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 1 agosto 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi