

DELIBERA N. 13/08/CIR

Definizione della controversia Caneo / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 febbraio 2008;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 17 ottobre 2007 (prot. n. 0061554/07/NA) con la quale il Sig. XXXXXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota del 23 ottobre 2007 (prot. n. U/0063057/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 29 novembre 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione di entrambe le parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 4 dicembre 2007 (prot. n. 0072764/07/NA) con la quale la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha prodotto memoria difensiva a supporto della propria posizione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

Il Sig. XXXXXX, intestatario della SIM CARD per il servizio prepagato: xxxx, lamenta l'indebita disattivazione del servizio di fonia vocale perpetrata dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 4 marzo 2007.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

- a) in data 4 marzo 2007 riscontrava l'improvvisa ed ingiustificata cessazione del servizio di fonia mobile attestato su apposita SIM, in uso dal 1999 ed essenziale per lo svolgimento della propria attività professionale;
- b) atteso l'inutilizzo della relativa SIM, inoltrava alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. diversi reclami, al fine di ottenere il ripristino della funzionalità della suddetta scheda;
- c) nonostante i numerosi e reiterati solleciti, l'operatore non forniva alcun riscontro positivo in ordine a quanto segnalato.

- La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella memoria difensiva, ha dichiarato di avere disattivato in data 4 marzo 2007 l'utenza xxxx per mancata ricarica, in quanto dall'esito dei controlli effettuati risultava come ultima ricarica quella avvenuta in data 2 marzo 2006 tramite Totobit per un importo di Euro 60,00. Al riguardo, la società medesima ha evidenziato di avere preventivamente informato l'utente, in data 2 febbraio 2007, e quindi entro il termine dei trenta giorni, mediante l'invio di un SMS di preavviso di scadenza della SIM CARD riportante il seguente testo *“Attenzione la sua Sim sta per scadere! Wind ti regala un bonus di 10 euro entro il 15/03 se effettui una ricarica di qualsiasi importo entro il 28/02”*. Sulla scorta di tali considerazioni preliminari, l'operatore ha asserito che *“se il cliente avesse avuto interesse a mantenere la propria SIM avrebbe potuto manifestare tale volontà ricaricando la scheda entro il termine indicato e ribadito dall'sms di alert. Ciò non è avvenuto e pertanto la società non può procedere alla riattivazione della numerazione telefonica”*. Pertanto, in conclusione ha richiesto il rigetto dell'istanza, e per l'effetto, l'archiviazione del presente procedimento.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Da un'attenta disamina della documentazione acquisita nel corso del procedimento, si evince che la disattivazione della SIM CARD, oggetto di contestazione, è avvenuta per assenza di ricarica nell'arco temporale di 12 mesi dalla data dell'ultima ricarica; in specie, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha dimostrato di avere fornito adeguata

informativa in ordine all'imminente sospensione della scheda, mediante l'invio di un sms di allert in data 2 febbraio 2007, del cui tracciato ha prodotto copia, contenente, nel contempo, l'offerta di un bonus di 10 euro di traffico per incentivare il proprio cliente ad effettuare una nuova ricarica, al fine di evitare la disattivazione della relativa SIM CARD.

Al riguardo, il comportamento assunto dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è conforme al quadro regolamentare e non si pone in contrasto con le disposizioni previste dal cd Decreto Bersani, come convertito dalla legge n. 40/07 del 2 aprile 2007, recante "*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli*". In particolare, l'articolo 1 della predetta normativa vieta la previsione di termini temporali massimi per l'utilizzo del traffico o del servizio acquistato, nonché ha implicato la sopravvivenza del credito residuo rispetto all'eventuale risoluzione del contratto, ma non di certo l'esigenza di mantenere vivo il rapporto contrattuale unitamente al credito stesso. E' evidente la *ratio legis*: qualsiasi clausola contrattuale che impone limiti temporali per l'utilizzo del traffico acquistato determina una declaratoria di nullità. Pur tuttavia, la norma non dispone nulla in merito alla durata del rapporto contrattuale: pertanto, i servizi pre-pagati continuano ad essere erogati nelle modalità e nei termini espressamente previsti nelle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore, anche al fine di consentire l'eventuale riutilizzo delle numerazioni associate alle utenze disattivate che rappresentano, in concreto, una risorsa scarsa. In specie, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. pubblicizza adeguatamente ai propri clienti tutte le informazioni relative alle condizioni di utilizzo della SIM e del credito residuo, specificando che "*trascorsi 12 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricarica) o dalla data dell'ultima ricarica, la SIM verrà disattivata (...)*".

Per quanto sopra esposto, la disattivazione della SIM CARD, avvenuta in data 4 marzo 2007, è legittima in considerazione della scadenza naturale della correlata SIM per mancata ricarica nel termine dei 12 mesi dall'ultima ricarica effettuata dal Sig. XXXXXX in data 2 marzo 2006, come espressamente previsto dalle condizioni di utilizzo della SIM previste dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A.

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha addotto adeguata motivazione in ordine alla disattivazione della scheda fornendone idoneo supporto probatorio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento, non risulta fondata la richiesta di ripristino della funzionalità della SIM formulata dalla parte istante;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata in data 17 ottobre 2007 dal Sig. XXXXXX.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 febbraio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola