



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 177/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PUTTI/ WIND TRE S.P.A.  
(GU14/341/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 novembre 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 “*Adozione del nuovo 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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Putti, del 16 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica di rete mobile n. 3203338XXX ha contestato la sospensione del servizio telefonico da parte della società Wind Tre S.p.A., (di seguito anche solo "Wind" o "Società"). In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 28 luglio 2016, l'istante ha subito la sospensione della propria utenza telefonica sia in entrata che in uscita e ha subito la decurtazione del credito residuo;

b. il cliente ha ricevuto contestualmente un SMS informativo con il quale l'operatore lo informava della possibilità di cambiare piano tariffario e richiedere la portabilità ad altro gestore, senza ricevere alcuna informazione in merito alla motivazione;

c. l'istante precisa che la sospensione ha interessato tutta la clientela titolare del piano "BeWind" e nonostante due reclami inviati tramite posta certificata in data 1 e 8 agosto 2016, nessun chiarimento è stato fornito dall'operatore.

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

- i. la restituzione del credito presente sulla SIM al momento della sospensione;
- ii. il rimborso per le risposte mai ricevute.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Wind, nella memoria e nel corso dell'audizione, ha dichiarato che l'utenza, oggetto di contestazione, attivata con l'opzione "BeWind", prevedeva una promozione attraverso la quale la SIM si autoricarica con traffico gratuito in base alle chiamate ricevute in Italia sia dai telefoni fissi nazionali che dai telefoni mobili. Inoltre, ha riferito che il 28 luglio 2016, la suddetta SIM è stata sospesa per "traffico anomalo" e, quindi, per inosservanza di quanto stabilito dagli articoli 4.1 e 6.1 delle condizioni generali di contratto e dall'articolo 13, comma 2, del *Regolamento indennizzi* a mente del quale: "[n]el caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS". Inoltre ha sottolineato che le condizioni generali di contratto esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile, per cui il cliente, aderendo al servizio di telefonia mobile, potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, e usufruire del servizio di connettività *internet* secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico (articolo 3.2 delle condizioni generali di contratto).

Nella medesima data della sospensione, Wind ha provveduto ad inviare al cliente un SMS informativo con il quale gli comunicava che, a causa di un utilizzo del servizio



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

difforme dai principi di buona fede e correttezza, il servizio era stato sospeso e che il credito generato da autoricarica sarebbe stato decurtato, invitando, per ulteriori informazioni o per una gestione alternativa, a chiamare il Servizio Clienti Wind, con l'avvertenza che in assenza di comunicazioni dopo 15 giorni sarebbe seguita la disattivazione della SIM.

A sostegno di quanto dichiarato, Wind ha riportato un estratto dei volumi di traffico giornalieri entrante finalizzato ad autoricarica rilevati nel periodo compreso dal 3 febbraio 2016 al 24 luglio 2016, precedente alla sospensione del servizio.

Successivamente, nel mese di agosto 2016, l'utente ha promosso dinanzi al CORECOM Veneto un'istanza, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento* finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. In tale occasione, Wind, con nota del 9 agosto 2016, ha rappresentato che la SIM è stata legittimamente sospesa per utilizzo non conforme e per reiterata violazione degli articoli 4.1 e 6.1 delle condizioni generali di contratto, nonché del *Regolamento indennizzi*, puntualizzando che tale sospensione era dovuta ad un utilizzo anomalo del servizio, difforme dai principi di buona fede e correttezza e che l'istante era stato informato sia dell'esito di tali accertamenti sia dell'imminente sospensione del servizio il 28 luglio 2016. A ogni buon conto, Wind ha fatto presente di non poter accogliere la domanda alla riattivazione della SIM *de qua* e che, in caso di mancata adesione da parte del cliente alla proposta di cambio piano tariffario formalizzata in sede di contatto e/o in assenza di richiesta di portabilità e/o di recesso dal contratto, la SIM sarebbe stata definitivamente disattivata in data 30 agosto 2016.

Tale comunicazione è stata inviata anche all'istante in data 10 agosto 2016, come confermato anche nella documentazione difensiva depositata dallo stesso.

### **3. Motivazione della decisione**

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Si deve premettere che la sospensione dell'utenza telefonica in epigrafe è stata predisposta in seguito ad approfonditi controlli che hanno rilevato la presenza di traffico anomalo da autoricarica.

Nel merito, si deve evidenziare che l'articolo 4.1 delle Condizioni generali di contratto prevede espressamente che: *[i]l Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne WIND da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali – a titolo di esempio – avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

delle opzioni. L'articolo 6.1 delle Condizioni generali di contratto, inoltre, nel prevedere che il servizio telefonico è destinato ad un uso personale individua una serie di parametri presuntivi di utilizzo personale del servizio telefonico. Il superamento di almeno uno dei parametri sopra indicati, e/o l'utilizzo di piani tariffari *flat* per svolgere attività della tipologia sopra indicata, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme del Servizio. In tale ipotesi Wind, effettuate le necessarie verifiche, si riserva la facoltà di sospendere il servizio.

Da una lettura del prospetto prodotto dall'operatore in cui sono riportati alcuni dei volumi di traffico giornaliero entrante finalizzato ad autoricarica rilevati precedentemente all'occorrenza sospensione, si può rilevare un utilizzo del servizio telefonico contrario ai principi di buona fede e correttezza nell'utilizzo del servizio telefonico. La naturale funzione economico-sociale del contratto, che sottende al rapporto sinallagmatico tra le parti, va individuata nel servizio di comunicazione dietro il pagamento di un corrispettivo non nel consumo del solo credito autoricaricato. Né può affermarsi che l'assenza di un limite massimo di traffico possa legittimare qualsiasi condotta, in violazione delle generali regole di buona fede nell'esecuzione del contratto (articoli 1337, 1175 e 1375 c.c.) e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi.

Nella verifica, dunque, bisognerà far ricorso ad un canone di valutazione che tenga conto dell'uso normale e ragionevole del servizio telefonico, con riguardo alla sua naturale destinazione consistente nella comunicazione interpersonale e non nell'autoricarica, con la conseguenza, quindi, che la sospensione che ha interessato l'utenza in questione deve ritenersi legittima in quanto determinata dall'accertamento di un utilizzo non personale del servizio, considerato che l'utenza in questione ha ricevuto giornalmente traffico voce entrante finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta in quanto la società Wind, come confermato anche dall'istante nella propria descrizione dei fatti, in data 10 agosto 2016, ha inviato un SMS in cui gli ribadiva che sulla sua utenza era stato riscontrato un utilizzo del servizio in violazione degli articoli 4.1 e 6.1 delle condizioni di contratto e del Regolamento indennizzi e che entro 20 giorni da questa comunicazione la SIM sarebbe stata disattivata, precisando che il credito residuo disponibile non include i *bonus*.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Putti, nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 6 novembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE  
Riccardo Capecchi