



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 180/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SONA/ WIND TRE S.P.A.  
(GU14/485/17)**

**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 della sig.ra Sona, del 7 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3894462XXX ha contestato la sospensione del servizio telefonico da parte della società Wind Tre S.p.A.,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

(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 17 novembre 2016, l’istante ha subito la sospensione della propria utenza telefonica, ha prontamente contattato il servizio clienti ed è venuta a conoscenza che la sospensione era dovuta a traffico anomalo di autoricarica in violazione degli articoli 4.1 e 6.1 delle condizioni generali di contratto;

b. da una verifica effettuata risulta che l’ultimo traffico voce in entrata risale al 26 febbraio 2016, ben nove mesi prima della sospensione nonostante l’articolo 13, comma 3 del regolamento indennizzi preveda che l’operatore che ometta di rilevare il traffico anomalo non può sospendere il servizio.

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

i. la riattivazione dell’utenza con piano e opzioni presenti prima della sospensione;

ii. la restituzione del credito e dei bonus presenti sulla SIM al momento della sospensione;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione indebita dal mese di novembre 2016 fino alla data della riattivazione.

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

La società Wind, nella memoria e nel corso dell’audizione ha dichiarato che l’utenza, oggetto di contestazione, era stata attivata con l’opzione “Pieno Wind”, che consentiva di autoricaricare la SIM attraverso le chiamate ricevute in Italia sia dai telefoni fissi nazionali che dai telefoni mobili ed era stata sospesa in data 17 novembre 2016 a seguito di approfonditi controlli che avevano riscontrato anomalie nell’utilizzo del servizio, previo invio di un SMS al cliente nel quale veniva informato della presenza di anomalie sul suo contratto che avevano determinato in via cautelativa la sospensione del servizio.

La SIM risultava sospesa in quanto sulla stessa era pervenuto traffico entrante con finalità diverse dalle normali esigenze di comunicazione, finalizzato piuttosto ad autoricarica in volumi anomali sia rispetto a quanto stabilito dagli articoli art. 4.1 e 6.1 dalle Condizioni generali di contratto, sia rispetto a quanto definito come “anomalo” all’articolo 13 del *Regolamento indennizzi*.

La cliente, sfruttando l’opzione “Pieno Wind”, aveva ricevuto una mole notevole di traffico di autoricarica con finalità diverse da normali esigenze di comunicazione e, come dimostrato da verifiche sul traffico uscente, aveva utilizzato tale credito per sviluppare traffico diretto esclusivamente verso direttrici 899, con molta probabilità per monetizzare i crediti bonus accumulati.

Wind, in virtù di quanto sopra esposto, e considerato che la SIM, oggetto di controversia, non veniva utilizzata per attività di comunicazione personale ma esclusivamente per autoricarica e successivo traffico verso numerazioni non geografiche, non ha ritenuto e tuttora non ritiene opportuno procedere alla riattivazione della stessa, se



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

non previa richiesta da parte del cliente di disattivazione dell'opzione di autoricarica, con la consapevolezza che ciò comporterà la perdita dei bonus di autoricarica accumulati.

Con riferimento alla contestazione di parte istante circa il disposto del comma 3 dell'art 13 del *Regolamento indennizzi*, secondo cui l'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, Wind fa presente che la SIM era stata correttamente sospesa in base a quanto stabilito dall'articolo 5 del *Regolamento* che prevede che nei casi frode è possibile disporre la sospensione del servizio.

Wind, difatti, avendo debitamente rilevato l'uso anomalo del servizio rispetto alle condizioni di contratto ha azionato i rimedi contrattualmente previsti in ottemperanza a quanto disposto anche dall'articolo 13, comma.3 del *Regolamento indennizzi*.

### **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 verso numerazioni a tariffazione speciale.

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 delle opzioni.* L'articolo 6.1 delle Condizioni generali di contratto, inoltre, nel prevedere che il servizio telefonico è destinato a 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 antecedentemente all'occorrenza sospensione, si può rilevare un utilizzo del servizio telefonico contrario ai principi di buona fede e correttezza. 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

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 della sig.ra Sona, nei confronti della società Wind Tre 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, 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