



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 193/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARSELLA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 28/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 settembre 2016;

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. 88/16/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. Marsella, del 7 gennaio 2016;

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 mobile n. 3381423xxx, ha contestato la sospensione del servizio. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato che, nel mese di aprile 2015, ha subito la sospensione unilaterale della propria utenza telefonica mobile, in quanto era stato generato un eccessivo credito da autoricarica, a seguito di un elevato volume di traffico in entrata.

In base a tal premessa, l'utente ha richiesto la riattivazione della propria utenza telefonica con tutte le promozioni attive al momento della sospensione.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria ha rappresentato che la sim prepagata n. 3381423xxx veniva attivata in data 27 luglio 2010 con l'opzione "Pieno Wind", 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. In data 4 dicembre 2013, la suddetta sim veniva 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 del Regolamento Indennizzi che prevede "nel 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...". Il successivo 11 dicembre 2013, a valle della ricezione della documentazione necessaria e conforme con la quale l'utente si impegnavano ad osservare tali disposizione, Wind provvedeva alla riattivazione dell'utenza prepagata n. 3381423xxx. In data 22 aprile 2015, la sim veniva nuovamente sospesa per traffico voce anomalo di autoricarica, sia rispetto a quanto definito come "anomalo" nelle condizioni di contratto (articoli 4.1 e 6.1.) sia rispetto a quanto definito nella delibera n. 73/11/CONS. Le condizioni generali di contratto esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile. In particolare, aderendo al servizio di telefonia mobile il cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, ed 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).

In data 22 aprile 2015, Wind inviava al n. 3381423xxx, il seguente sms "Gentile cliente, la informiamo che sono state riscontrate anomalie sul suo contratto e di aver proceduto in via cautelativa alla sospensione del Servizio. Per ulteriori informazioni può chiamare il 155 tutti i giorni dalle 9-12:30, dalle 14:00-17:00. Per contattare il servizio clienti 155 dall'estero, digiti il numero 155 o 00393205000155 (info costi www.wind.it). Si procedeva pertanto alla sospensione legittima della sim.

Nel mese di settembre 2015, l'utente promuoveva dinanzi al Corecom Sardegna un'istanza ex articolo 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. Con nota datata 7 settembre 2015, Wind rappresentava che "la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sim n. 3381423xxx è stata legittimamente sospesa per utilizzo non conforme e per reiterata violazione degli articoli 4.1 e 6.1 delle condizioni generali di contratto”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

Con riferimento alla richiesta dell'istante, la stessa non può trovare accoglimento in quanto, nel caso di specie, l'istante ha sottoscritto un contratto che pone espressamente l'obbligo per il cliente di “non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto” (articolo 4.1 Condizioni Generali di Contratto) pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto “per l'uso improprio illegittimo del servizio” (articolo 6.1 Condizioni Generali di Contratto).

E' necessario appurare se nel periodo esaminato vi siano stati episodi di utilizzo improprio del servizio, da parte del cliente, non conforme al contratto sottoscritto, in violazione del generale principio di buona fede. Nella fattispecie in oggetto, considerato che l'utenza, oggetto di contestazione, aveva ricevuto traffico voce entrante finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS, appare comprovato l'utilizzo improprio del servizio, che giustifica la sospensione delle SIM.

Alla luce delle considerazioni svolte, la sospensione è da considerarsi legittima ed anzi, va considerato positivamente il comportamento della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che, al fine di contemperare le esigenze di tutela della società con quelle dell'utente, ha riattivato una prima volta la SIM a fronte dell'impegno dell'istante di non violare gli articoli 4.1 e 6.1 delle Condizioni generali di contratto. Considerato che il cliente ha violato nuovamente l'impegno assunto nei confronti dell'operatore, legittimamente la società non ha ritenuto opportuno riattivare di nuovo la SIM.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Marsella nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Napoli, 30 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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