



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 21/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ARSENTI / BIP MOBILE S.P.A.  
(GU14 n. 1370/13)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 marzo 2014;

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. 549/12/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*”, 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*”;

VISTA l’istanza del 9 ottobre 2013, acquisita al protocollo n. 52445/13/NA, con la quale la sig.ra Arsentì ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Bip Mobile S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

La sig.ra Arseni, intestataria dell'utenza telefonica n. 373.5151xxx, contesta l'illegittima sospensione, senza preavviso, della predetta sim attivata dalla società Bip Mobile S.p.A..

In particolare, la parte istante ha rappresentato che in data 22 luglio 2013 la società Bip Mobile S.p.A. sospendeva arbitrariamente e, senza preavviso, la predetta utenza telefonica. A seguito dell'istanza di conciliazione presentata dall'istante al CORECOM Campania, la società Bip Mobile S.p.A., ha contestato l'utilizzo improprio del servizio inerente alla predetta utenza telefonica, in difformità a quanto previsto dall'articolo 8 del regolamento di servizio della bip Card, asserendo, in particolare, il superamento della soglia giornaliera di 160 minuti, la presenza di traffico in uscita verso un unico gestore e lo sfioramento del limite del rapporto pari a 4 tra traffico uscente e traffico entrante. Al riguardo, l'istante ha puntualizzato che l'utilizzo improprio del servizio non può essere giustificato dai suddetti dati, in quanto le limitazioni imposte dall'articolo 8 del regolamento di servizio di Bip, che prevedono un limite di 160 minuti al giorno, risultano essere in contrasto con le opzioni Bip 1000 e Bip Senza limiti; limitazioni, peraltro, contestate dall'AGCOM con il provvedimento n. 23633.

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

- i. l'immediata riattivazione del servizio telefonico inerente alla suddetta utenza telefonica ed il ripristino dell'opzione Bip Senza Limiti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio a far data dal 22 luglio 2013;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

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

La società Bip Mobile S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del medesimo Regolamento, istanza di integrazione istruttoria nei confronti della predetta società, al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la responsabilità nella gestione della cliente.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In via formale, si deve rilevare che la richiesta di integrazione istruttoria disposta nel corso della presente istruttoria dalla Direzione tutela dei consumatori, sebbene messa in discussione dall'istante con nota inviata a mezzo posta certificata in data 27 novembre 2013, in ragione della mancata produzione di memorie da parte della società Bip Mobile S.p.A. nella tempistica prevista dall'art. 16, comma 2, del Regolamento, è stata motivata da esigenze di completezza informativa e di ricostruzione cognitiva, utili entrambi al completamento istruttorio e all'adozione del provvedimento finale.

Nel merito, si deve premettere che la sospensione dell'utenza telefonica in epigrafe, predisposta *di default* dalla società Bip Mobile S.p.A., quale titolare del rapporto contrattuale in essere con la sig.ra Arseni, si inquadra nell'ambito delle attività antifrodi, finalizzate ad intercettare fenomeni di autoricarica illecita presenti su determinate utenze telefoniche mobili. Tale procedura viene riconosciuta espressamente dall'art. 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.

Al riguardo, si deve evidenziare che l'art. 8, delle norme d'uso di Bip Mobile S.p.A. prevede espressamente che *“il cliente dovrà utilizzare il servizio esclusivamente per uso personale e con apparecchiature funzionanti con il protocollo UMTS omologate secondo gli standard europei. Il cliente è tenuto ad utilizzare la Sim ed i servizi secondo la buona fede e correttezza rispettando le modalità ed i limiti previsti dalle presenti norme d'uso, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi per le quali le Sim sono state attivate. In caso di inosservanza delle predette disposizioni, Bip si riserva di interrompere la prestazione dei servizi di opzioni e di promozioni. E' vietato un utilizzo del servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsivoglia apparecchiatura. E' considerato un uso improprio dei servizi UMTS da parte del cliente anche quello che supera i limiti ragionevoli derivanti da un utilizzo a scopo personale del Terminale così determinati: almeno 160 minuti di traffico uscente voce o 200 SMS uscenti giornalieri, 1250 minuti di traffico uscente voce o 2000 SMS uscenti mensili, 80% di traffico vocale uscente giornalieri verso numerazioni non Bip rispetto al totale del traffico vocale uscente giornaliero, rapporto tra traffico voce e SMS giornaliero uscente complessivo e traffico voce e SMS entrante complessivo non superiore a 4”*.

Tanto premesso, la documentazione di dettaglio del traffico prodotta dalla società Bip Mobile S.p.A. nel corso della presente procedura, rivestendo natura indiziaria, conferma il posizionamento espresso dal gestore medesimo in pendenza della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania. Nello specifico, il volume di traffico uscente pari al 93% generato dall'utenza n. 373.5151xxx nel periodo antecedente la sospensione, diretto verso quattro numerazioni Wind con finalità di autoricarica non rientra nella 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 l'utenza in questione deve ritenersi legittima alla luce dell'art. 12, delle medesime norme d'uso, che prevede espressamente che *"Bip Mobile potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso"*, in quanto determinata dall'accertamento di un utilizzo non ragionevole del servizio, svolto probabilmente da un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza telefonica n. 373.5151xxx, in ragione dell'età anagrafica della sig.ra Arsentì e dell'assenza di qualsivoglia segnalazione e/o denuncia con firma autografa della stessa.

In ogni caso, la disanima della violazione segnalata consente un inquadramento esclusivo dei fatti finalizzati alla risoluzione, in via amministrativa, del contenzioso, con espressa salvezza di ogni ulteriore ed eventuale rilevanza in altra sede.

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**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Arsentì nei confronti della società Bip Mobile S.p.A..
2. 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 [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 13 marzo 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani