



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 58/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PERNA / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 136/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 maggio 2015;

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. 569/14/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 “*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*”;

VISTA l’istanza del sig. Perna del 26 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la sospensione senza preavviso della propria utenza mobile nonché la mancata risposta alla diffida inviata all'operatore volta ad ottenere la riattivazione della linea. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il sig. Perna, intestatario dell'utenza telefonica n. 3923982xxx, attivata con Wind in data 9 novembre 2013, lamenta la sospensione senza preavviso dell'utenza telefonica;
- b. l'utenza è stata sospesa una prima volta agli inizi del 2014 e successivamente riattivata e poi, una seconda volta, in data 8 dicembre 2014, e mai più riattivata, nonostante diversi solleciti telefonici ed una diffida inviata l'11 dicembre 2014.

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

- i. l'immediata riattivazione dell'utenza 3923982xxx;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta alla diffida;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata comunicazione della sospensione e per il mancato utilizzo del servizio;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella memoria inviata a mezzo posta certificata in data 3 marzo 2015, ha dichiarato *“In data 12 maggio 2014, la convenuta trasmetteva all'istante sulla numerazione 3923982xxx 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 PUO 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 WIND.IT)” (Allegato 1). Nella medesima giornata, dunque, la predetta numerazione veniva sospesa per violazione dell'art. 4.1 delle condizioni generali di contratto (nello specifico per invio massivo di sms: circa 600 sms in un'ora).*

In data 14 maggio 2014, l'istante contattava il servizio clienti per ricevere informazioni in merito alla intercorsa sospensione ed alle possibili azioni da porre in essere per ottenere la riattivazione del servizio. Il successivo 15 maggio, dunque, a seguito della ricezione di espresso impegno scritto da parte del cliente ad un utilizzo corretto del servizio, la sim veniva riattivata (Allegato 2).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In data 6 dicembre 2014, nonostante il predetto impegno assunto dall'istante ad un corretto utilizzo del servizio, la convenuta riscontrava un abuso reiterato delle condizioni contrattuali (oltre 1000 sms inviati in un'ora). Il successivo 9 dicembre, dunque, veniva predisposto l'invio di un nuovo sms di preavviso sospensione, con il seguente testo "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 PUO' 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)" (Allegato 3). Nella medesima giornata, la sim 3923982xxx veniva sospesa. In data 10 dicembre 2014 perveniva tramite web una segnalazione del cliente con la quale chiedeva l'immediato ripristino del servizio. Il successivo 15 dicembre 2014, l'ente competente contattava l'istante per ribadirgli le motivazioni sottese alla sospensione; trattandosi di un abuso reiterato, tuttavia, non si procedeva ad alcuna riattivazione del servizio (Allegato 4).

In data 17 dicembre 2014, l'utente promuoveva, dinanzi al Corecom Campania, un'istanza ex art. 5 del Regolamento, volta all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. Con nota datata 29 dicembre 2014, la convenuta confermava che "...l'utenza mobile 3923982xxx è stata già sospesa una prima volta in data 12/05/2014 per violazione dell'art. 4.1 delle condizioni generali di contratto "... Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone ..."; nello specifico, la violazione si sostanziava in un invio massivo di sms: 600 sms in un'ora. A seguito dell'invio da parte del cliente dell'impegno scritto (allegato) ad un utilizzo corretto del servizio, in data 15/05/2014, la sim veniva riattivata. In data 06/12/2014, l'utente ha commesso un nuovo abuso (oltre 1000 sms inviati in un'ora) ed è stato pertanto oggetto di una nuova sospensione; trattandosi di reitero di un abuso, e dunque di una violazione recidiva del contratto, non si procede con alcuna riattivazione, neanche temporanea..." (Allegato 5). A chiusura della presente procedura d'urgenza, in data 7 gennaio u.s., il Corecom ne disponeva il rigetto (Allegato 6).

Il servizio pertanto restava sospeso per violazione dell'articolo 4.1, avendo riscontrato traffico anomalo, riconosciuto come tale in base alla definizione esplicitata ex art. 13, comma 2, della delibera AGCom 73/11/CONS, ossia, nel caso di utenze mobili, "il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a 2 ore di conversazione ed a 50 sms o mms" (come si vede, in questo caso, siamo su volumi di gran lunga superiori!).

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

L'utente lamenta la sospensione senza preavviso della propria utenza telefonica di cui chiede l'immediata riattivazione. La richiesta dell'utente non può essere accolta in quanto, nel corso dell'istruttoria, come confermato dalla documentazione depositata da Wind, è emerso che l'utente era stato informato, tramite SMS, entrambe le volte, dell'imminente sospensione del servizio a causa di un utilizzo non conforme alle condizioni contrattuali di Wind. L'utenza mobile 3923982xxx era stata sospesa una prima volta in data 12 maggio 2014 per violazione dell'articolo 4.1 delle condizioni generali di contratto "... Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone ..."; (in particolare, la violazione si sostanzia in un invio massivo di sms: 600 SMS in un'ora). A seguito dell'invio da parte del cliente dell'impegno scritto ad un utilizzo corretto del servizio, in data 15 maggio 2014, la USIM veniva riattivata.

In data 6 dicembre 2014, l'utente ha commesso un nuovo abuso (oltre 1000 SMS inviati in un'ora) ed è stato pertanto oggetto di una nuova sospensione; trattandosi di reitero di un abuso, e dunque di una violazione recidiva del contratto, l'utenza non era stata riattivata nemmeno in via temporanea attraverso la richiesta di provvedimento d'urgenza. Infatti, il CORECOM Campania, in sede di richiesta di provvedimento temporaneo, tramite il formulario GU5, ha rigettato la richiesta di riattivazione in quanto l'utente risultava essere recidivo, avendo violato l'impegno assunto nei confronti dell'operatore volto a garantire un utilizzo corretto del servizio di telefonia mobile.

Alla luce di quanto descritto non può essere accolta la richiesta di cui al punto i).

Con riferimento alla richiesta, di cui al punto ii), di indennizzo per la mancata risposta alla diffida dell'11 dicembre 2014 volta ad ottenere la riattivazione dell'utenza, la stessa non può essere accolta in quanto dalla schermata di sistema depositata da Wind risulta un contatto telefonico con l'utente in data 15 dicembre 2014. Inoltre, poi, in data 7 gennaio 2015, il CORECOM Campania ha emesso il provvedimento volto a rigettare la richiesta di riattivazione dell'utenza telefonica in cui risulta esplicitato il motivo della mancata riattivazione da parte dell'operatore.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii), la stessa non può essere accolta, in quanto come previsto dall'articolo 13 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, "*nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo*".

Con riferimento alla richiesta sub iv), a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 del sig. Perna 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.

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

Roma, 21 maggio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani