

**DELIBERA N. 34/2022**

**XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/447074/2021)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 06/10/2022;

**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. 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*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**VISTA** la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

**VISTO** l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; **VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** l'istanza di XX del 02/08/2021 acquisita con protocollo n. X del X;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente n. XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) previo avviso ricevuto il 3.12.2020, le utenze sono state sospese il 5 dicembre successivo;
- b) è stata ricevuta la fattura n. XX riferita al periodo di fatturazione 1/11/2020 – 31/12/2020, che risulta non dovuta in quanto il servizio è stato interrotto il 5 dicembre 2020.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno della fattura n. 2021T000024971 e di tutta la fatturazione successiva.

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

L'operatore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la richiesta di rimborso delle spese di procedura è inammissibile in quanto il procedimento innanzi al Corecom è gratuito;
- 2) la domanda di risarcimento del danno è inammissibile in sede Corecom;
- 3) il 24 settembre 2020 venivano attivate 11 sim con listino Super Unlimited;
- 4) le utenze venivano sospese in quanto generavano traffico non conforme ai sensi degli articoli 4.1 e 6.1 del Contratto;
- 5) in particolare, l'articolo 4.1 prevede che "Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne Wind Tre S.p.A. 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 corretta 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. 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 (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti all'articolo 6.1. Nei casi indicati Wind Tre S.p.A. si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela” ;

6) l'articolo 6.1 statuisce che “Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri. Qualora Wind Tre S.p.A. riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali ai sensi del precedente articolo 4.1, o qualora il Cliente effettui, in un periodo eguale o inferiore a quello di fatturazione, un numero di chiamate che dia luogo ad un addebito superiore all'importo previsto al precedente art. 5.6, Wind Tre S.p.A., previo avviso, potrà sospendere il Servizio, relativamente al traffico in uscita ed al Roaming, e/o emettere una fattura anticipata. In ogni caso, Wind Tre S.p.A. provvederà a contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. Il Servizio sarà nuovamente attivato non appena il Cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da Wind Tre S.p.A., la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste. Si intende conforme l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri: 1. traffico uscente giornaliero per canale voce/SIM non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS/MMS; 2. traffico uscente mensile per canale voce/SIM non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS/MMS; 3. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per canale voce/SIM indirizzato verso altri operatori non superiore al 60% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore ad 50% del traffico vs mobile complessivo; 4. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per canale voce/SIM indirizzato verso un singolo operatore mobile diverso da Wind Tre S.p.A. non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore ad 30% del traffico vs mobile complessivo; 5. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per canale voce/SIM indirizzato verso la propria rete di utenze Wind Tre S.p.A. non sia superiore al 80% del traffico uscente complessivo; 6. traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS. Per i piani, opzioni o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e SMS/MMS senza soglie di minuti o di SMS/MMS, non si applicano i parametri 1, 2, 3, 4 e 5 di cui sopra e si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri: 1. traffico giornaliero voce o sms uscente complessivo verso altri operatori non superiore al 60% del traffico totale voce o sms uscente; 2. rapporto tra traffico giornaliero voce o sms uscente verso altri operatori e traffico voce o sms entrante da altri operatori non superiore a 3 (tre); ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento. Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato si intende conforme l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri (fermo restando l'assenza di alcun

automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento): • volumi di traffico mensili anomali e almeno superiori a 10 volte rispetto alla media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe. • volumi di traffico mensili anomali e almeno superiori a 5 volte rispetto alla media di consumo di clienti per 3 mesi consecutivi. I clienti che svolgono attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi di comunicazione (quali, a titolo meramente esemplificativo, servizio di Call Center, Telemarketing, Trasmissione dati/faxing, Attività di sondaggi, Pubblicità, Public Relation, Comunicazioni massive (voce, dati e sms) anche pre-registrate a liste di Utenti/Gruppi/Associati/Clienti/ecc..) non possono usufruire di piani tariffari Flat. 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 WINDTRE effettuerà le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere il Servizio totalmente o parzialmente. In tutti i casi di cui al presente articolo, Wind Tre S.p.A. potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con altro di tipo diverso o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali” ;

7) il contratto infine, come da comunicazione inviata, veniva disattivato (articolo 6.3 condizioni generali di contratto) in data 18 agosto 2021;

8) precedentemente, il 12 febbraio 2021 il cliente contattava il gestore per avere informazioni, che venivano fornite in pari data.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

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

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante, confermato dal gestore nella propria memoria difensiva, dichiara che il servizio è stato sospeso e quindi non è più stato fruito a far data dal 5 dicembre 2020.

In relazione a tanto, considerato che il servizio non è stato fruito a decorrere dal 5 dicembre 2020, l'utente ha diritto allo storno degli importi addebitati nella fattura n. XX del 21.1.2021, limitatamente al periodo 5 – 31 dicembre 2020.

Non essendo state prodotte altre fatture in atti, non è possibile pronunciarsi su eventuali ulteriori importi, considerato oltre tutto, che il gestore, non contraddetto dal cliente, dichiara di aver provveduto a stornare gli addebiti successivi al 22 aprile 2021.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XX, via G. X, X – XX Perugia, per i motivi sopra indicati, l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare gli addebiti di cui alla fattura n. XX del 21.1.2021, limitatamente al periodo 5 – 31 dicembre 2020, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Perugia, 6 ottobre 2022

**IL PRESIDENTE**

Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli