

DELIBERA n° 32 /2018

Definizione della controversia

(Wind Tre S.p.A. (ex Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

GU14/427/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 09/11/2018

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** Il “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l'istanza della Sig.ra _____ acquisita il 23 dicembre 2016 al n. prot. 63468;
- VISTA** la nota del 04/01/2017, prot. n.472, con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art.15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell'istante:**
La Sig.ra _____ intestataria dell'utenza telefonica mobile n. _____, con la presente procedura lamenta nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), di seguito Wind la sospensione in data 28/07/2016 della propria utenza telefonica mobile ed il cambio del proprio piano tariffario. Nello specifico l'istante dichiara di aver ricevuto da Wind mediante SMS una comunicazione di sospensione della SIM per un utilizzo difforme dai principi di correttezza e buona fede. In data 29/07/2016 l'utenza veniva riattivata e tramite SMS l'operatore informava l'istante che era stato cambiato il piano tariffario e che era stata decurtata dalla SIM la somma di euro 1.532,66 quale credito accumulato per le chiamate ricevute in entrata in quanto il profilo tariffario precedentemente attivato prevedeva “autoricarica” .
In base a tali premesse , l'utente ha richiesto :
1) il ripristino del piano tariffario pregresso;
2) il rimborso di euro 1.532,66 presenti sulla SIM ;
3) il rimborso spese di procedura;
4) il rimborso spese di trasferta;
5) risarcimento danno ex art.2043 codice civile.
- CONSIDERATA** **la posizione dell'operatore:**
La società Wind nella propria memoria ha rappresentato che sulla SIM prepagata n. _____ risultava attivo il piano **BeWind** che prevedeva, tra l'altro, un bonus di autoricarica in funzione del traffico ricevuto. L'operatore inoltre conferma che in data 28/07/2016 la SIM n. _____, previa comunicazione all'istante tramite SMS, veniva sospesa a seguito della riscontrata violazione di quanto previsto dall'art. 4.1 e dall'art. 6.1 dalle Condizioni Generali di Contratto nonché con quanto stabilito dall'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS all'art.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...*” allegando documentazione probante al riguardo. Altresì conferma che in data 29/07/2016 a seguito dell'accettazione da parte dell'istante del cambio piano tariffario la SIM _____ veniva riattivata come da schermata di sistema allegata. Pertanto la Wind, avendo rilevato l'uso anomalo del servizio rispetto alle condizioni di contratto e avendo azionato al riguardo i

rimedi contrattualmente previsti in ottemperanza a quanto disposto anche dall'Allegato A alla delibera n.73/11/CONS art.13, chiede il rigetto delle richieste dell'istante.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante di risarcimento del danno, tenuto conto che le pretese risarcitorie esulano dalla competenza del CORECOM, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Per quanto attiene la richiesta di cui al punto 1) *il ripristino del piano tariffario pregresso*, la stessa deve essere rigettata perché volta ad ottenere un "*facere*" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti sulla base di quanto previsto dall'art.19, comma 4, del *Regolamento*, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Altresì non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) *il riaccredito della somma di euro 1.532,66 presenti sulla SIM*. Dalla memoria e dalla documentazione prodotta dall'operatore, non contestata da parte dell'istante, risulta comprovato che l'utente ha fatto un uso del servizio superiore ai volumi di traffico "*standard*" previsti dalle condizioni contrattuali e destinati all'utilizzo personale del servizio stesso da parte del cliente violando l'art.4.1 e l'art.6.6 delle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte. In particolare come da documentazione probante depositata da Wind, l'utente ha superato il traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a 2 ore di conversazione ed a 50 SMS/MMS di cui all'art.6.6. delle Condizioni di Contratto. Ed ancora risulta comprovato, attraverso deposito di schermata gestionale, che l'operatore ha debitamente informato l'istante sia sulla sospensione che sulla riattivazione della SIM previa accettazione da parte dell'istante del cambio piano tariffario. Pertanto, la responsabilità del disservizio non può che essere addebitata all'utente con esclusione del diritto di essere sia rimborsato che indennizzato ed il conseguente rigetto della richiesta anche ai sensi dell'art.13 del *Regolamento sugli indennizzi (esclusione degli indennizzi)*.

A fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere né il rimborso di trasferta né il rimborso delle spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza della Sig.ra _____ nei confronti della società
Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) in relazione all'utenza mobile
per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 09 NOV. 2018



IL PRESIDENTE
Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Giuseppe DI STEFANO

Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara