

**DELIBERA DL/118/18/CRL/UD del 17 dicembre 2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**A. Croce/ WindTre XXX**

**(LAZIO/D/835/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 17 dicembre 2018;

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, ss.mm. recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente A. Croce per il tramite dell’Associazione MDC- Roma Ovest, presentata in data 2.10.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato la sospensione senza preavviso della propria utenza mobile, nonché la mancata risposta ai reclami inviati all’operatore e volti ad ottenere la riattivazione della linea alle

condizioni sottoscritte. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 7 aprile 2017 attivava sulla propria SIM un Piano Telefonico che prevedeva, tra gli altri, l'opzione sms illimitati;
- che in data 9.5.2017 la linea veniva disattivata per *uso anomalo* del servizio senza preavviso dell'utenza telefonica;
- che in data 9.5.2017 inviava reclamo che non veniva riscontrato;
- che presentava al Corecom istanza GU5;

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

- il ripristino dell'offerta commerciale sottoscritta;
- restituzione di quanto corrisposto per il periodo di sospensione del servizio;
- la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- la liquidazione dell'indennizzo per la violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede oltre che per la violazione degli obblighi informativi;
- liquidazione della somma di € 600,00 a titolo di spese di procedura

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

Il gestore WindTre XXX si costituiva dichiarando che la sospensione sarebbe avvenuta nel rispetto degli artt. 4.1 e 6.1. delle CGC per uso anomalo del servizio sms.

Quanto al GU5 dichiarava di non avere ricevuto alcuna istanza e/o provvedimento relativo all'istante.

Ha assunto, ancora, che già in passato all'utente era stato sospeso il servizio per la medesima motivazione.

Più in particolare ha dichiarato che:

- il contratto è stato attivato in data 7.4.2017;
- i sistemi si allertavano per l'invio di 6300 sms dal 7.4.2017 al 3.5.2017;
- in data 26.4.2017, tramite contatto telefonico e telegramma inviato il 3.5.2017 il cliente veniva richiamato sul rispetto delle condizioni di cui agli artt. 4.1 e .61 delle CGC;
- in data 9.5.2017 il sistema segnalava l'invio di 2173 sms e veniva inviato un nuovo telegramma ed il servizio sospeso;
- in data 9.5.2017 l'utente contattava il gestore per avere chiarimenti;
- in data 15.5.2017 l'utenza veniva riattivata previa assicurazione scritta dell'istante circa l'impegno ad utilizzare il servizio in maniera conforme alla CGC.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione**

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

#### **3.1.Sulla riattivazione del servizio**

L'utente ha chiesto la riattivazione del servizio sms in uscita sulla sim oggetto di contestazione.

La domanda dell'utente è inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM.

Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

#### **3.2. Sull'indennizzo di cui all'art. 3, comma 2 e 12, comma 3, dell'Allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS**

L'utente chiede l'indennizzo di € 600,00 per violazione degli artt 3, comma 2, e 12, comma 3 dell'Allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS per violazione da parte del gestore dei propri oneri informativi e dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede.

La richiesta non può trovare accoglimento perché infondata.

Al momento della sottoscrizione del contratto l'utente ha accettato le Condizioni Generali del Contratto del gestore che, agli artt. 4.1.(Abuso del Contratto) e 6.1.(Segnalazione dei consumi anomali e sospensione del servizio) censurano l'uso del servizio posto in essere dall'istante.

L'utente, che non ha contestato il numero di sms inviati e contestati dal gestore, ha violato le CGC sottoscritte dal momento che il numero di sms inviati è superiore al limite posto dall'art. 6.1 delle CGC che individua il numero di 300 sms giornalieri e 4000 sms mensili e che autorizza il gestore alla sospensione del servizio.

La circostanza, inoltre, è contraria, pure, all'art. 13 del Regolamento di cui all' Allegato A alla Deliberazione 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"* e che, al comma 2, come parametro di *traffico anomalo* individua l'invio di oltre 50 sms giornalieri ed impone sanzioni al gestore che, rilevato il *traffico anomalo*, non ponga in essere i rimedi contrattualmente previsti.

Né, tantomeno, può essere invocata la violazione degli oneri informativi perché, proprio la documentazione illustrativa del profilo tariffario prodotto dall'istante, alla voce *info utili*, esclude che l'uso del traffico possa essere finalizzato allo *svolgimento di attività di comunicazione massiva*.

Alla luce delle considerazioni svolte, pertanto, la domanda sul punto non può essere accolta.

#### **3.3- Sull'indennizzo per la sospensione del servizio**

Per le considerazioni che precedono, e per l'espressa previsione del richiamato art. 13 del Regolamento, analoga sorte segue la richiesta di indennizzo di € 100,00 per la sospensione del servizio sms dal 9.5.2017 al 15.5.2017.

La sospensione del servizio è stata la conseguenza della violazione delle CGC posta in essere dall'utente.

Alcun inadempimento contrattuale si ravvisa nella condotta e nell'operato del gestore che, conformemente alle Condizioni Generali del Contratto ha provveduto alla sospensione per uso anomalo del servizio.

### **3.4. Sulla richiesta di rimborso delle somme fatturate nel periodo di sospensione.**

La richiesta non può essere accolta per una duplice motivazione: in primis perché il disservizio non è dovuto ad inadempimento del gestore ma dell'utente e, secondariamente, per insanabile genericità della domanda stessa avendo l'utente ommesso di quantificare le somme che avrebbe esborsato nel periodo di sospensione.

La richiesta, pertanto, merita di essere rigettata.

### **3.5. Sulla richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo.**

L'istante chiede, pure, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami

Risulta agli atti il reclamo del 9.5.2017 inoltrato, a mezzo fax ai n. 800915860- 800901928, cui non sarebbe seguita alcuna risposta da parte dell'operatore.

La domanda non può essere accolta.

L'indirizzo utilizzato infatti, non è tra quelli indicati dall'operatore per l'inoltro dei reclami, come previsto dal Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP che pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale.

In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti.

La numerazione fax utilizzata dall'utente non risulta deputata alla finalità utilizzata dall'utente.

Il conseguente indennizzo, pertanto, non può essere riconosciuto.

## **4. Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto

*“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.*

Nel caso di specie, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

1. Rigetta l'istanza del Sig. A. Croce nei confronti della società WINDTRE XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 17/12/2018

Il Presidente  
Michele Petrucci  
Fto

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto