

DELIBERA n° 39 / 2018

Definizione della controversia

/WIND Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

GU14/95/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 18/12 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 2017 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 1 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; (di seguito *Regolamento*).

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 di definizione del Sig. 1
febbraio 2017 al n. prot. 9553;

acquisita il 22

VISTI

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA

la posizione dell'istante:

Il Sig. _____ con la presente procedura lamenta nei confronti della WIND Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) di seguito WIND, la sospensione e la perdita del credito accumulato per la disattivazione della propria **sim**.

Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante dichiara che il 26/02/2002 aveva attivato per la propria **sim** un'offerta contrattuale con l'operatore WIND e che tra le opzioni presenti sulla stessa vi era quella che permetteva di autoricaricarsi ad ogni chiamata/sms ricevuto. In data 15/07/2016 l'operatore sospendeva la sim ed in data 15/07/2016 con sms lo informava che se l'utenza non fosse migrata verso altro operatore nella data del 01/08/2016 la stessa, sarebbe stata disattivata perdendo così il credito accumulato pari ad euro 1.200,00.

In base a tali premesse l'istante pertanto ha richiesto:

- 1) rimborso del credito accumulato
- 2) la riattivazione della sim
- 3) l'indennizzo per la disattivazione della sim
- 4) indennizzo per la perdita della numerazione
- 5) rimborso delle spese di procedura e spese di trasferta
- 6) risarcimento ex art.2043 dl codice civile.

CONSIDERATA

la posizione dell'operatore:

L'operatore WIND nella propria memoria contesta quanto rappresentato dall'istante precisando quanto segue. La **sim** veniva attiva con piano tariffario BE WIND, il listino applicato prevedeva un bonus di autoricarica in funzione del traffico ricevuto. In data 28/07/2016, previo invio all'istante del seguente sms “ Gentile Cliente la informiamo che è stato riscontrato un utilizzo del servizio difforme dai principi di buona fede e correttezza. Abbiamo sospeso il servizio e provveduto alla decurtazione del credito generato da autoricarica. Per ulteriori info o per una gestione alternativa chiami il Servizio Clienti WIND 155 tutti i giorni dalle 9:00 alle 20:00. In assenza di una sua comunicazione seguirà tra 15 giorni la disattivazione della sua sim”, la sim veniva sospesa per “traffico anomalo”. Nello specifico l'operatore aveva riscontrato che sulla **sim** era pervenuto traffico entrante con finalità diverse dalle normali esigenze di comunicazioni, finalizzato piuttosto ad autoricarica, e pertanto la sospensione era dovuta per inosservanza da parte dell'istante, di quanto stabilito dagli

articoli 4.1 e 6.1 delle condizioni generali di contratto e dell' 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.....* ”. Nel proseguo, l'operatore evidenzia che, le condizioni generali di contratto esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile; in particolare, aderendo al servizio di telefonia mobile il cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, ed usufruire del servizio di connettività internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specificati (art. 3.2 delle condizioni generali di contratto). In data 01/08/2016 l'operatore ricontattava l'istante e lo informava che la *sim j* poteva essere riattivata previo cambio piano tariffario, da *BE WIND* a *Wind Senza Scatto*, altresì, lo informava che in caso di portabilità dell'utenza verso altro gestore, sarebbe stato trasferito unicamente il credito disponibile al netto dei bonus maturati da autoricarica. In ultimo, l'operatore informava l'istante che, in assenza di cambio piano tariffario e/o sua richiesta di portabilità e/o di recesso dal contratto, la sim in data 12/08/2016 sarebbe stata disattivata. L'istante rifiutava il cambio piano. In ragione di quanto su esposto l'operatore quindi chiede il rigetto di ogni richiesta formulata da parte 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 per le motivazioni che di seguito si precisano.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante di cui al *punto 6) risarcimento ex art.2043 del codice civile*, 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.

Sempre in via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante di cui al *punto 2) la riattivazione della sim*, perché volta ad ottenere un “*facere*” che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione. Infatti, in base a quanto previsto dall'art.19, comma 4, del *Regolamento*, il Corecom, può solo condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Premesso che, l'istanza risulta carente da documentazione e tale carenza non è stata superata nel corso del procedimento, infatti nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'istante non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze.

Nel merito si osserva che, l'istante ha sottoscritto un contratto che pone espressamente l'obbligo per il cliente di “*non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto*” (art.4.1 *Condizioni Generali di Contratto*) pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto “ *per l'uso improprio illegittimo del*

servizio”(art. 6.1 Condizioni Generali di Contratto). Considerato che l’utenza, come da documentazione probante depositata dall’operatore, aveva ricevuto traffico voce entrante finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione, appare comprovante l’utilizzo improprio del servizio da parte dell’istante. Ed ancora, atteso che l’istante, se pur preavvisato, non ha optato né per il cambio piano, né per la portabilità dell’utenza verso altro gestore, ambedue proposte dall’operatore come da documentazione agli atti, è legittimo il comportamento operato dalla WIND come da consolidato orientamento dell’Autorità (Delibera n.193/16/CIR) e pertanto le richieste dell’istante di cui ai punti 3) e 4) vengono rigettate. Conseguentemente per quanto sopra viene rigettata la richiesta di cui al punto 1) in quanto trattasi di un indebito credito derivante da autoricarica che non risulta monetizzabile (ultima Delibera Corecom Lazio n.06/2018).

A fronte dell’integrale rigetto dell’istanza, non viene accolta la richiesta di cui al punto 5) il rimborso di trasferta e 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

1. il rigetto di ogni richiesta formulata dal **Sig.** per la **sim**.
nei confronti della Wind Tre S.p.A. (ex Wind Telecomunicazioni S.p.A.)per le motivazioni espresse 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, 18 DIC. 2018

COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Giuseppe DI STEFANO

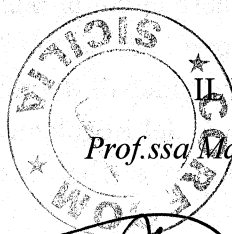
Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.

ARCH. FRANCESCO DI CHIARA



IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone