

**DELIBERA N. 68-2019**

**XXXXXX/ WIND TRE  
(GU14/112414/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 20/12/2019;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 16/04/2019 acquisita con protocollo n. 0170249 del 16/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante nella domanda introduttiva ha rappresentato quanto segue: "IL NUMERO XXX E' STATO SOSPESO PERCHE' ATTRAVERSO LA FUNZIONE RICARICA SMS (SERVIZIO WIND A PAGAMENTO), HO SPOSTATO PARZIALMENTE IL MIO CREDITO SU ALTRA NUMERO WIND". Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: "RICHIEDO RIATTIVAZIONE IMMEDIATA LINEA CON CREDITO PRESENTE E INDENNIZZO PER I MESI CHE NON HO POTUTO RICARICARE E RADDOPPIARE IL CREDITO COL LA OPZIONE ATTIVA DI RADDOPPIO RICARICHE A VITA E INDENNIZZO PER SOSPENSIONE LINEA IRREGOLARE".

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

L'operatore, nella memoria difensiva eccepisce quanto segue: "Con l'avvio della procedura in oggetto, come ut supra evidenziato, il cliente contesta la sospensione del n. XXX avvenuta in seguito allo spostamento del credito, derivante dalla funzione Ricarica Sms, su altra sim Wind Tre. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 05/11/2018 veniva inoltrato un sms sulla sim n.XXX: "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 può 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](http://www.wind.it))"–(doc.1– sms informativo). La sim n. XXX veniva quindi sospesa, in quanto risultava un utilizzo anomalo in violazione delle condizioni di contratto (art. 4.1 e 6.1 – cfr. doc. 4 – Condizioni Generali di Contratto). Veniva in sostanza rilevato che l'intestatario, sfruttando l'opzione Raddoppia la Ricarica attiva dal 2013, ha usato la sim con finalità diverse dalle normali esigenze di comunicazione. Nello specifico, il traffico in uscita della sim era pressoché inesistente, la sim veniva utilizzata esclusivamente per effettuare ricariche, maturare il bonus relativo all'opzione Raddoppia la ricarica, donare infine quanto maturato ad altre sim (doc. 2 – riepilogo bonus e donazioni - si rileva che il numero donante è intestato all'istante, ma non è indicato per motivi di privacy; ci si rende disponibili ad inserire tale indicazione su richiesta del Corecom). Poiché nell'articolo 4.1 si menziona che "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 personale 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 o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni”, veniva in sostanza ritenuto violato il criterio di buona fede e correttezza perché la sim veniva utilizzata per far conseguire accrediti a terzi. In data 07/11/2018 veniva informato sui motivi della sospensione sim e su quanto necessario per la sua riattivazione (doc. 3 – print contatto cliente). Non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento delle richieste avanzate da controparte. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi”. L'operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto.

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

#### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

#### **B) Nel merito**

Le domande dell'istante risultano da rigettare per i motivi che seguono.

Al fine di definire la presente controversia, occorre ricostruire la vicenda contrattuale così come si evince da quanto emerge dagli atti del procedimento. Il sig. XXX sarebbe intestatario di due SIM. La prima, oggetto del presente contenzioso, la SIM XXX (cod. cliente XXX) ha un servizio attivo di Raddoppia la Ricarica (ogni mese si può ricaricare fino a 50 euro e il mese successivo il numero viene ricaricato di altri 50 euro). Attraverso questa SIM il cliente utilizza il servizio a pagamento, RICARICA SMS., con il quale ricarica un'altra SIM, la n. XXX codice cliente XXX) a lui stesso intestata. Tale operazione è stata così descritta dal Sig. XXX nella nota di reclamo inviata a WIND in data 12/11/2018 : “Il sottoscritto versa tutti mesi sulla Sim XXX, euro 50 e utilizza il servizio a pagamento, RICARICA SMS. Dal 2013 fino al 12/10/2017 vi era un limite per il servizio, si potevano inviare solo 10 sms di ricarica da 4 euro. Quindi 50 euro versati meno 40 euro spostati a pagamento su altra numerazione, sul numero XXX ogni mese si sommavano i 10 euro del mio credito e il raddoppio della ricarica”. Inoltre Dal 12/10/2017 Wind ha modificato i valori in 10 sms di ricarica da 4 a 6 euro. Quindi dall'ottobre 2017 l'utente versava mensilmente sulla SIM n.XXX euro 50/55, il mese successivo otteneva un bonus di €. 50,00 per poi trasferire sulla SIM XXX fino 60 euro di ricarica (10 smsX6 euro). In altre parole, l'utente versava tutti i mesi €. 50,00/55,00 sulla SIM XXX per ottenere una ricarica del valore di €. 50,00 per poi distrarre oltre il 100/% della somma versata (€. 60,00 su 50,00/55,00 versati) su un'altra SIM. Ciò faceva sì che la sim XXX godesse di un bonus di ricarica di €. 50,00 a fronte di somme che venivano integralmente e sistematicamente trasferite su un'altra SIM. Non può ritenersi tuttavia che la ricarica sulla SIM XXX fosse parzialmente frutto di bonus, in quanto, come meglio argomentato nella definizione n. 112415/2019, il

servizio “RICARICA SMS” prevede che “il credito trasferibile è esclusivamente quello frutto di ricariche. Non è possibile trasferire credito derivante da bonus gratuiti e promozioni”. In data 05/11/2018 veniva inoltrato un sms sulla sim n. XXX: “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 può 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. Il gestore ha documentato tale circostanza al doc. 1). Secondo quanto riferito dall'operatore, la sim n. XXX veniva sospesa, in quanto risultava un utilizzo anomalo in violazione delle condizioni di contratto. Veniva in sostanza rilevato che l'intestatario, sfruttando l'opzione Raddoppia la Ricarica attiva dal 2013, usava la sim con finalità diverse dalle normali esigenze di comunicazione. Entrando nel merito della controversia, per delineare il quadro normativo di riferimento entro il quale valutare la condotta dell'operatore (e dell'istante), è opportuno richiamare innanzitutto il principio fondamentale in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni, stabilito dall'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, che pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi “in modo regolare, continuo e senza interruzioni”. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento (all. A,353/19/CONS), ovvero sia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto alle quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa (“Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso”, così recita il comma 1 del citato art. 5) il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Inoltre la Delibera 347/18/CONS, all'art. 14, comma 1, prevede quali cause di esclusione degli indennizzi: “1. Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato”. Le Condizioni Generali di Contratto relativo ai servizi di telecomunicazioni Wind, all'art. 4.1 recita (ABUSO DEL CONTRATTO), recita: “ Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto della 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 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 personale 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”. [...] In capo all'utente vi è, quindi, l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto della 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 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 personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti e le modalità dell'offerta. Invero, dalla documentazione prodotta dall'operatore (sul quale, secondo i principi in materia di prova dell'inadempimento delle obbligazioni ormai acquisiti dalla giurisprudenza della Cassazione e dalle delibere dell'AGCOM e dei Co.Re.Com delegati, grava l'onere della prova del corretto adempimento degli obblighi connessi al contratto di fornitura del servizio), emergono elementi idonei a dimostrare la sussistenza dei due presupposti necessari per legittimare la condotta dell'operatore: innanzi tutto, l'improprio utilizzo, da parte dell'istante, dei servizi forniti dal gestore e, secondariamente, il preavviso contrattualmente previsto. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante non possono essere accolte, in quanto non può ritenersi che la formula del servizio di “Raddoppia la Ricarica” legittimi qualsiasi forma di uso dell'utenza telefonica. Nel caso in esame l'istante, nel sottoscrivere un contratto con Wind, ha accettato l'obbligo previsto dalla Condizioni Generali di Contratto e cioè di non fare un uso improprio o illegittimo dei servizi, pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto. Nella fattispecie in oggetto, sulla base di un'attenta valutazione e disamina delle informazioni rese dalle parti, come sopra riportate, appare comprovato l'utilizzo improprio del servizio “Raddoppia la Ricarica” in quanto le somme utili ad ottenere il bonus previsto, (che, nelle intenzioni dell'operatore, costituirebbe un “premio” elargito al cliente a fronte di ricariche effettuate ai fini di traffico telefonico) invece di essere utilizzate a tale scopo sulla Sim di riferimento, venivano sistematicamente trasferite su un'altra Sim, il che giustificerebbe la sospensione e la successiva disattivazione della sim stessa.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si propone la seguente pronuncia:

Per i motivi indicato in premessa,

il rigetto della domanda avanzata dal Sig. XXX XXX nei confronti di WIND SPA.

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.

È 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.

Torino, 20 dicembre 2019

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis