



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 75 del 27 luglio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX conto WindTre SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

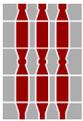
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

Definizione della controversia XXXXX conto WindTre SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 27 luglio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 24 febbraio 2017 con la quale il XXXXX, residente XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore WindTre SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 20 ottobre 2016 il gestore ha interrotto il servizio voce ed SMS in n uscita ed il servizio internet;
- b) il 5 dicembre 2016 comunicava il recesso dal contratto, ai sensi dell'articolo 6, comma 1 delle Condizioni generali di contratto Wind;
- c) la Wind non ha mai riattivato i servizi;
- d) l'istante non ha posto in essere alcun comportamento difforme da quanto previsto dal contratto in quanto non ha mai utilizzato il servizio per la propria attività professionale ed ha sottoscritto un piano tariffario che prevede l'invio di un numero illimitato di SMS; l'operatore, inoltre, non ha mai contattato l'istante per verificare le modalità di generazione di traffico anomalo, venendo meno ad un proprio obbligo come previsto dall'articolo 6.1 delle Condizioni generali di contratto;
- e) la transazione depositata da Wind datata 6 giugno 2016 è estranea ai fatti oggetto di controversia e pertanto del tutto irrilevante in questa sede.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- l) la riattivazione dei servizi;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

Il) indennizzo/risarcimento di euro 4.000.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) in data 11 agosto 2015 l'istante veniva contattato dal gestore che riscontrava traffico anomalo; in quell'occasione, il cliente ammetteva di usare la SIM per inviare SMS a scopo pubblicitario, pertanto veniva invitato ad un uso corretto nel rispetto degli articoli 4.1, 6.1 delle Condizioni generali di contratto e 13 della delibera Agcom 73/11;
- b) in data 15 aprile 2016 il gestore sospendeva il servizio per traffico anomalo, previo avviso via SMS;
- c) a fronte di provvedimento temporaneo emesso dal Corecom e collegato ad istanza UG, la convenuta confermava che la sospensione era stata determinata da violazione degli articoli 4.1 e 6.1 delle Condizioni generali di contratto, a mente dei quali non è consentita la generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi "in arco di tempo limitato (4.1) né è ammessa la fruizione di piani tariffari "flat" da parte di clienti che svolgono attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi di comunicazione (come, ad esempio, servizi di Call Center, Telemarketing, Trasmissione dati/faxing, Attività di sondaggi, Pubblicità, Public Relation, Comunicazioni massive (voce, dati e SMS) anche preregistrate a liste di utenti/grupi, associati/clienti (6.1); in quell'occasione, la Wind dichiarava che avrebbe riattivato l'utenza solo a fronte di un impegno scritto da parte dell'istante ad utilizzare i servizi conformemente alla disciplina contrattuale sopra riportata;
- d) il 6 giugno 2016, a seguito della ricezione delle dichiarazioni di impegno, il servizio veniva riattivato;
- e) il 20 ottobre 2016 il servizio veniva nuovamente sospeso per gli stessi motivi, previo invio di SMS dello stesso tenore di quello inviato il 14 aprile 2015;
- f) Wind, in particolare, aveva riscontrato l'invio di circa 9350 SMS concentrati in un brevissimo arco temporale, come da tabella inclusa nelle memorie depositate;
- g) l'articolo 3.2 delle condizioni di contratto prevede espressamente che il servizio può essere fruito "secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico"; l'articolo 4.1 stabilisce, tra l'altro, l'obbligo del cliente di 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 (p 2 p) ... Nei casi indicati Wind si riserva la facoltà di sospendere il servizio e di addebitare al cliente



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela”. Va infine rilevato che l'articolo 6.1 prevede che il servizio è destinato all'uso personale del cliente, che si presume quando rispetti i parametri indicati nella medesima disposizione, e che l'articolo 13 del Regolamento indennizzi esclude l'indennizzo per disservizi collegati ad un utilizzo anomalo del servizio, ritenendo tale, in caso di utenze mobili, il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore i conversazione ed a 50 SMS o MMS”;

h) a fronte della richiesta di recesso, l'operatore è tenuto non ad attivare ma a disattivare il servizio.

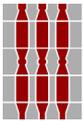
In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le domande di parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito riportati.

E' pacifico tra le parti che l'istante ha accettato le Condizioni generali di contratto, il cui articolo 6.1 legittima la sospensione del servizio in presenza di traffico anomalo. La disposizione, accettata, si ribadisce, dall'istante, contiene una presunzione di “anomalia” generalizzata, e quindi indipendente dal pianto tariffario sottoscritto, in base alla quale, argomentando a *contrariis*, è considerato anomalo il traffico che non rispetti anche uno solo dei seguenti parametri: 1. traffico uscente giornaliero per SIM non superiore a 200 minuti e/o 300 SMS/MMS; 2. traffico uscente mensile per SIM non superiore a 2000 minuti e/o 4000 SMS/MMS; 3. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso altri operatori mobili 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 SIM indirizzato verso un singolo operatore mobile diverso da Wind 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 SIM indirizzato verso la propria rete di abbonamenti Wind 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. La norma contrattuale dispone espressamente che il superamento di un parametro è incompatibile con l'uso standard della SIM e comporta la facoltà di Wind di procedere alla immediata del Servizio.

Tanto premesso, dalle memorie dell'operatore, non contestate in punto dall'istante, emerge che i parametri sopra descritti sono stati ampiamente superati dall'istante, la cui SIM ha generato SMS in uscita in numero ampiamente superiore a quello ritenuto standard (si veda la tabella



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti.

riportata nelle memorie dell'operatore), legittimando in tal modo la sospensione come prevista dall'articolo citato.

Per completezza, poi, si rileva che il Regolamento indennizzi esclude gli indennizzi in caso di utilizzo del servizio non conforme "alle condizioni del contratto stipulato", evenienza che si è verificata nel caso di specie.

Per questi motivi, la domanda di indennizzo non può essere accolta.

Neppure può essere accolta la domanda di riattivazione del servizio.

L'istante infatti, nel formulario GU14, *sub* "Descrizione dei fatti", dichiara espressamente che il 5 dicembre 2016 ha comunicato al gestore la dichiarazione di recesso, manifestando così l'interesse alla cessazione dei servizi da parte dell'operatore, al quale, pertanto, non può essere mossa alcuna censura in ordine alla mancata riattivazione dei servizi.

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata la responsabilità dell'operatore.

Udita la relazione,

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal XXXXXXX, residente in XXXXXXX nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)