

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 52 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia: C/ BIP MOBILE S.p.a.

L'anno addì del mese di , nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3- recante “L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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 4 dicembre 2008;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, lett.e);

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, recante “ Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori.”

Viste le istanze dell'utente I (prot. in data 20.03.2014);

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig. [redacted], intestatario di due utenze telefoniche recanti numero 37 [redacted] e 37 [redacted] contesta l'illegittima sospensione, senza preavviso, delle predette sim attivate dalla società Bip Mobile S.p.a..

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 10/06/2013 l'operatore, del tutto arbitrariamente e senza preavviso, sospendeva il servizio sulle predette linee per "traffico anomalo".

A seguito dell'invio al gestore di una nota mail per chiedere la riattivazione della linea, l'istante riceveva una mail di riscontro con la quale la società Bip Mobile contestava l'utilizzo improprio del servizio inerente alle predette utenze, in difformità a quanto previsto dagli artt. 8 e 9 delle Norme d'uso della Carta Servizi Bip Mobile.

A riguardo l'istante ha puntualizzato che la sospensione non si giustificerebbe in quanto, le limitazioni imposte dall'art. 8 del regolamento di servizio di Bip mobile, che prevedono un limite di 160 minuti al giorno, risultano essere in contrasto con l'opzione sottoscritta dall'utente "Bip senza limiti" che prevede una soglia di traffico settimanale pari a 2.500 minuti.

In base a tali premesse l'istante chiede :

- I. l'immediata riattivazione della linea telefonica;
- II. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio;
- III. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- IV. la restituzione della somma di Euro 75,00, relativa ai canoni mensili che l'istante presume gli siano stati successivamente addebitati dal gestore.

2. La posizione dell'operatore

La società Bip Mobile S.p.a. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16,- comma 2, del Regolamento, ma occorre precisare che la stessa da oltre un anno non opera più come operatore di telecomunicazioni.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, va precisato che è stata disposta, ai sensi dell'art. 18, comma 4, della delibera 173/07/CONS, la riunione dei due procedimenti in esame in considerazione della pendenza di controversie omogenee che interessano la medesima parte istante.

Con riferimento alla richiesta di immediata riattivazione della linea avanzata dall'istante, occorre preliminarmente chiarire che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato ai soli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle Delibere dell'Autorità.

Con riferimento all'oggetto della contestazione, al fine di una valutazione delle richieste dell'istante, giova ricostruire le circostanze che hanno causato l'interruzione del servizio di rete mobile.

A ben vedere, infatti, la sospensione dell'utenza telefonica in epigrafe predisposta *di default* dalla società Bip Mobile S.p.A., quale titolare del rapporto contrattuale in essere con l'istante si inquadra nell'ambito delle attività antifrodi, finalizzate ad intercettare fenomeni di autoricarica illecita presenti su determinate utenze telefoniche mobili. Tale procedura viene riconosciuta espressamente dall'art. 6, della delibera n.418/07/CONS, che favorisce forme di collaborazione tra gli operatori, mediante scambi di informazioni e dati, per facilitare la prevenzione e la rapida individuazione di fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica. Il tutto per garantire una tutela effettiva sia per gli utenti sia per le società che operano nel mercato.

Al riguardo, si deve evidenziare che l'art. 8, delle norme d'uso di Bip Mobile S.p.A. prevede espressamente che *"il cliente dovrà utilizzare il servizio esclusivamente per uso personale e con apparecchiature funzionanti con il protocollo UMTS omologate secondo gli standard europei. Il cliente è tenuto ad utilizzare la Sim ed i servizi secondo la buona fede e correttezza rispettando le modalità ed i limiti previsti dalle presenti norme d'uso, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi per le quali le Sim sono state attivate. In caso di*

inosservanza delle predette disposizioni. Bip si riserva di interrompere la prestazione dei servizi di opzioni e di promozioni. E' vietato un utilizzo del servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsivoglia apparecchiatura. E' considerato un uso improprio dei servizi UMTS da parte del cliente anche quello che supera i limiti ragionevoli derivanti da un utilizzo a scopo personale del Terminale così determinati: almeno 160 minuti di traffico uscente voce o 200 SMS uscenti giornalieri, 1250 minuti di traffico uscente voce o 2000 SMS uscenti mensili, 80% di traffico vocale uscente giornalieri verso numerazioni non Bip rispetto al totale del traffico vocale uscente giornaliero, rapporto tra traffico voce e SMS giornaliero uscente complessivo e traffico voce e SMS entrante complessivo non superiore a 4."

Ai sensi dell'art. 9, inoltre "Bip Mobile si riserva la facoltà di sospendere il servizio qualora riscontri attività che violino le disposizioni sull'uso personale o illecite o fraudolente poste in essere ai danni di Bip Mobile, del cliente o, su segnalazione delle autorità competenti, di terzi. Anche a tutela del cliente, Bip Mobile potrà in particolare sospendere, in tutto o in parte, il servizio qualora siano riscontrati incrementi del volume di traffico che risultino anomali e non ragionevoli rispetto al traffico pregresso.

Questo perché la naturale funzione economica - sociale del contratto va ravvisata nella fornitura di un servizio di comunicazione elettronica dietro il pagamento di un corrispettivo, che sottende al rapporto sinallagmatico tra le parti, che deve conformarsi al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto (articoli 1337, 1175 e 1375 del codice civile) e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi.

Pertanto, la sospensione che ha interessato l'utenza in questione deve ritenersi legittima alla luce dell'art. 12, delle medesime norme d'uso, che prevede espressamente che "Bip Mobile potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso", in quanto determinata dall'accertamento di un utilizzo non ragionevole del servizio.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

il rigetto integrale delle richieste formulate dall'utente.

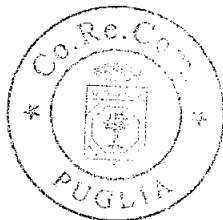
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

Felice Blasi



La presente copia composta
di n° 3 pag.
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio

La PP. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi