

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.20
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPOREALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI X)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le Delibere AGCOM 48/15/CIR e 91/12/CIR;

Vista la Delibera 25/2016 Corecom Emilia Romagna ;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni"* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1265);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la interruzione del servizio, l'applicazione di modifiche contrattuali non richieste nonché la mancanza di trasparenza contrattuale nei confronti della Società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X), che per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- il 28 luglio 2016 ha ricevuto un SMS da Wind con cui gli veniva comunicata la sospensione dal servizio causa utilizzo difforme dai principi di correttezza e buona fede;
- è stato inoltre decurtato il credito di circa 900,00 euro derivante da chiamate ricevute in entrata in quanto il profilo tariffario attivato prevedeva autoricarica;
- è stata inibita inoltre la possibilità di effettuare chiamate.

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

- a) il ripristino del piano tariffario pregresso BE Wind;
- b) il riaccredito dei 900 euro presenti sulla numerazione 346XXX905
- c) l'indennizzo per sospensione del numero telefonico;
- d) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'operatore Wind nella propria memoria Prot. AL 20172755 dell'11/05/2017 rileva che il 28 luglio 2016 la SIM 346XXX905 veniva sospesa dopo aver inviato all'intestatario parte istante il seguente messaggio "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 suddetta SIM, attiva con piano tariffario BE Wind, listino che prevedeva un bonus di autoricarica in funzione del traffico ricevuto, veniva sospesa a seguito di approfonditi controlli che avevano riscontrato anomalie nell'utilizzo del servizio. Wind si riferisce alle Condizioni Generali del Contratto vigenti nel 2016 ed agevolmente reperibili sul Web ed in particolare cita l'art. 4.1. "Abuso del contratto" che recita: "Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il servizio nel rispetto delle 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. Il Cliente dovrà inoltre, 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 (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

all'art. 6.1. Nei casi indicati Wind si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela”.

Wind prosegue la memoria citando ancora l'art. 6.1 “Segnalazione dei consumi anomali e sospensione del servizio” ed elenca in dettaglio i parametri personali di utilizzo del Servizio non rientranti sotto la fattispecie di traffico anomalo.

Entrando nel merito della controversia in esame, Wind rileva che la SIM 346XXX905 veniva sospesa a seguito della violazione di quanto previsto dai succitati art. 4.1 e 6.1 della Condizioni Generali di contratto, avendo riscontrato che sul SIM di cui trattasi era pervenuto traffico entrante con finalità diverse dalle normali esigenze di comunicazione, finalizzato piuttosto ad autoricarica, in volumi anomali sia rispetto a quanto stabilito dalle condizioni di contratto, sia rispetto a quanto definito come “anomalo” dall'Allegato A alla delibera 73/11/CONS “...nel caso di utenze mobili, s'intende come “anomalo”....il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS”. Wind riporta in memoria una tabella riportante alcuni volumi di traffico giornaliero entrante finalizzato ad autoricarica rilevati antecedentemente all'occorsa sospensione. Il periodo rilevato consta di 20 giornate tra il 21/04/2016 ed il 27/07/2016 ed in tutti i casi le ore di autoricarica rilevate sono state superiori a 2. Wind prosegue la memoria affermando che la riattivazione della SIM, in caso di suddetti abusi, è possibile solo qualora il cliente accetti il cambio del piano tariffario. Parte istante è stata contattata al riguardo e si è rifiutata di cambiare il piano tariffario. In data 31/08/2016 il contratto è stato disattivato.

L'operatore Wind ritiene pertanto che nessuna responsabilità possa essere addebitata in merito al cambio piano ed alla decurtazione del credito accumulata come autoricarica.

3. Motivazione della decisione

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) Per quanto attiene la richiesta di cui al punto a) di ripristino del piano tariffario pregresso viene rigettata perché volta ad ottenere un “facere” che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, sulla base di quanto previsto dall’articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi;
- b) per quanto riguarda le richieste di cui al punto b) di riaccredito dei 900 euro presenti sulla numerazione 346XXX905 e c) di indennizzo per la sospensione della linea, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Dalla memoria dell’operatore, che non è stata oggetto di replica da parte istante, risulta comprovato che l’utente ha fatto un uso del servizio superiore ai volumi di traffico “standard” previsti dalle disposizioni contrattuali e destinati all’utilizzo personale del servizio stesso da parte del cliente. Risultano violati in particolare l’art. 4.1 e l’art. 6.6 delle Condizioni Generali di Contratto vigenti nel 2016. L’utente infatti non ha ottemperato “all’obbligo di utilizzare il servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle condizioni generali di contratto” di cui all’art. 4.1 ed ha superato il traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a 2 ore di conversazione ed a 50 SMS/MMS di cui all’art. 6.6. Tale anomalo volume di traffico inoltre viene previsto dall’art. 13 comma 2 del Regolamento Indennizzi quale parametro per l’esclusione degli indennizzi in caso di disservizi conseguenti posti in essere dagli operatori. Il sopra citato art. 6 ultimo comma delle Condizioni generali di Contratto 2016 prevede inoltre che qualora l’operatore presuma un utilizzo non conforme del Servizio, effettui le necessarie verifiche - compreso l’eventuale contatto con l’utente - riservandosi la facoltà di sospendere il servizio. Per quanto riguarda l’informazione fornita all’utente trova riscontro in atti, attraverso deposito di schermata gestionale, l’avvenuta comunicazione del 28/07/2016 – peraltro dichiarata anche da parte istante – relativa alla sospensione del servizio. Quanto rilevato in atti corrisponde a quanto risulta agli atti del procedimento per l’adozione di provvedimento temporaneo che l’istante ha avviato



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

depositando istanza GU5 al fine di ottenere lo sblocco delle chiamate, il ripristino del piano telefonico precedente ed il rimborso del credito. Il procedimento si è concluso con il rigetto della richiesta di adozione del provvedimento temporaneo sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite dall'operatore Wind. Nella controversia di cui trattasi, quindi, il disservizio lamentato è derivato da un utilizzo improprio del servizio, pertanto la responsabilità del disservizio medesimo non può che essere addebitata all'utente con l'esclusione del diritto ad essere sia rimborsato che indennizzato ed il conseguente rigetto delle richieste (cfr. Delibera 25/2016 Corecom Emilia Romagna e delibera AGCOM 48/15/CIR).

- c) per quanto attiene la richiesta di cui al punto d) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta in quanto manca in atti qualsiasi documentazione al riguardo (cfr. Delibera Agcom n. 91/12/CIR).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta integralmente l'istanza di Russo nei confronti della società Wind tre X (già Wind Telecomunicazioni X) per le motivazioni di cui 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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom