



Decreto del Direttore del Servizio Organi di Garanzia Decreto n° 438/GEN del 04/08/2016

Decreto nr. di data

Oggetto: Definizione della controversia Adjei / Wind Telecomunicazioni
Spa - GU14 26/15

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO ORGANI DI GARANZIA

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";

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), 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 del Friuli Venezia Giulia e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 10 luglio 2009 a Otranto, e in particolare l'art. 4, c. 1, 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";

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "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 l'istanza gu14 26/15 di Adjei s.p.a. presentata in data 16/02/2015 sub prot. 0001852/A con cui il Medesimo, intestatario dell'utenza telefonica n. _____ ha lamentato la sospensione del servizio telefonico dal giorno 18/10/2014 con conseguente impedimento ad usare il bonus da autoricarica, di circa €. 1.000,00, accumulatosi nel corso del tempo, chiedendo la possibilità di usufruire del bonus de quo nonché la riattivazione del servizio telefonico;

VISTA la nota sub prot. n. 0002343/P dd. 24/02/2015, con la quale veniva comunicato alle parti l'avvio del procedimento per la definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO della costituzione in giudizio di Parte Convenuta a mezzo di memoria difensiva dd. 27/03/2015 sub prot. n. 0003971/A dd. 30/03/2015;

VISTA la richiamata memoria difensiva di Parte Convenuta e di cui in atti, con la quale, contestando in toto la posizione di Controparte, si chiede il rigetto della relativa istanza per infondatezza sia in fatto che in diritto poiché l'interruzione del servizio telefonico e l'azzeramento del bonus da autoricarica sono dipese dalla condotta abusiva tenuta Controparte, con particolare riferimento al traffico anomalo generato dall'Utente nei giorni 28/09/2014, 05/10/2014 e 12/10/2014, traffico che ha prodotto circa 26 ore di autoricarica e che ha comportato pertanto il blocco della sim da parte del Gestore ed il contestuale azzeramento del bonus accumulato fraudolentemente;

PRESO ATTO che in occasione dello svolgimento dell'udienza di discussione dd. 07/04/2016 le Parti non hanno raggiunto alcun accordo transattivo (cfr. verbale dd. 07/04/2016 sub prot. n. 0004279/P);

ATTESO che l'istanza di cui sopra soddisfa i requisiti di proponibilità ed ammissibilità di cui al Regolamento Agcom;

PRESO ATTO, secondo quanto asserito nella nota difensiva di Parte Convenuta, che il servizio telefonico è stato riattivato in data 18/02/2015 e che pertanto la richiesta di riattivazione della linea, avanzata tramite istanza GU14 in atti, non verrà presa in considerazione per cessata materia del contendere;

RITENUTO quindi di poter procedere soltanto in relazione alla richiesta di utilizzo del bonus da autoricarica di €. 1000,00;

CONSIDERATO che, in tema si traffico anomalo, la Delibera 73/11/Cons, al primo comma dell'art. 13 sancisce quanto segue: "nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in

maniera anomala, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo”;

CONSIDERATO l'articolo 4.1 delle condizioni generali di contratto Wind, il quale prevede che il Cliente debba 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 modalità dell'offerta.

CONSIDERATO inoltre che, il secondo comma dell'art. 13 del. 73/11/Cons, sopra richiamato, individua in due ore giornaliere, la soglia massima di traffico consentito oltre la quale il medesimo deve venire considerato anomalo;

ACCERTATO come Parte Istante ha di gran lunga superato i limiti sopra precisati, generando circa 26 ore di traffico anomalo in tre giorni, così come indicato da Wind in memoria difensiva;

RILEVATO quindi che Parte Istante ha commesso un abuso nell'utilizzo del servizio telefonico offerto da Wind;

RITENUTA pertanto legittima la condotta di blocco della *sim* con contestuale azzeramento del bonus, operata da Parte Convenuta in conseguenza all'abuso perpetrato da Controparte;

RITENUTE quindi pienamente fondate le conclusioni della Convenuta, alla luce delle produzioni della medesima;

RITENUTO che, per quanto esposto, le richieste di Parte Istante non possono venire accolte.

DECRETA

Il rigetto in toto, per le motivazioni espresse in premessa, dell'istanza di Adjei / i confronti della Società Wind telecomunicazioni Spa;

Le spese di lite si intendono compensate, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

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 sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

- Gabriella DI BLAS-

Impronta delle firme apposte al documento **DECRETO_** **il_WIND .pdf**

Firmato da **GABRIELLA DI BLAS** in data **04/08/2016**

Impronta:

48 B6 30 67 D6 87 97 19 31 CC B0 66 5B 5C BA 55
B4 80 B1 84 60 4D 7F 20 D5 C0 D6 97 74 3B 6B 0B
5E ED 4A 28 FC 15 B6 FC F8 69 DA 31 83 AC 51 DC
02 93 12 55 EC 37 92 79 7E B5 FD 08 2B 34 E7 BB
B8 AE FC 78 0C FF 80 98 FC 0E 4F 8E 43 A4 95 D7
04 D8 7B A8 AE 85 79 F0 FA 8F C1 C5 9E 65 D3 4A
F1 C0 06 77 B3 C3 66 4B C9 96 64 6D 97 AE 73 F9
43 54 01 2C D8 F6 4E 7F B1 1A A9 F3 4F ED 54 E5