

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.182
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 febbraio 2017 è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G ORA WIND TRE X



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

Vista le delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le delibere Agcom nn. 418/07/CONS, 114/10/CIR, 5/11/CIR, 6/11/CIR, 7/11/CIR e delibere Corecom Emilia Romagna nn. 34/2016 e 55/2015;

Visto lo "*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;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.465);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 24 febbraio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha contestato la sospensione del servizio nei confronti della società H3G ora WIND TRE X (di seguito H3G). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere subito dal 22/07/2006 l’interruzione della linea senza preavviso.

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

- a) la restituzione del credito presente sulla propria Sim al momento della disattivazione;
- b) la corresponsione di un indennizzo per i disagi subiti.

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

La società H3G nella propria memoria eccepisce l’inammissibilità della richiesta di indennizzo “*in quanto nuova rispetto a quanto richiesto con la precedente istanza di Conciliazione*”. In merito alla sospensione dell’utenza rileva che è avvenuta “*...in via cautelativa in data 17.04.2013 (cfr. doc. 3), a seguito di accertamenti da parte del dipartimento Antifrode di H3G X - nell’ambito di controlli finalizzati ad intercettare fenomeni di illecito - al termine del quale si riscontrava un utilizzo anomalo del servizio da parte del sig. XXX, in aperta violazione dell’art. 12, comma 3, Condizioni Generali di Contratto (doc. 5) che vietano il fine di lucro e l’utilizzo dell’utenza in modo*



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*difforme dall'uso personale....Tale controllo antifrode, è stato avviato a seguito di segnalazione da parte di Vodafone Ommnitel X, sulla base della procedura inter-Operatore per il contrasto delle frodi ex art. 6, Delibera 418/07/CONS. Vodafone segnalava la sospensione di una sua utenza postpagata, per sospetta frode, che effettuava massicciamente chiamate verso l'utenza 3 del sig. XXX oggetto della presente procedura (doc. 11 da mantenere strettamente riservato). Il Dipartimento Antifrode di H3G X si attivava accertando l'uso non conforme dello strumento dell'autoricarica (cfr. art. 13, Allegato A, Delibera 73/11/CONS): in particolare, l'utenza in oggetto aveva ricevuto nel solo periodo 10-16 marzo 2013 ben 45 chiamate da una sola sim Vodafone per un totale di 1.912 minuti di traffico voce, in entrata a fronte di una totale assenza di traffico voce in uscita nei due mesi precedenti il controllo.*

In merito alla restituzione del bonus di credito maturato H3G rileva che non è rimborsabile perché costituito unicamente da un accumulo di ricariche omaggio (cfr. doc. 6) e non da ricariche acquistate direttamente dal Cliente.

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

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

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e devono essere respinte. In via preliminare si ritiene di accogliere quanto eccepito da H3G in ordine alla non coincidenza delle richieste oggetto dell'istanza di definizione con quelle sottoposte al propedeutico tentativo di conciliazione. Dalla verifica della questione sottoposta al tentativo di conciliazione, ossia la richiesta di restituzione del credito perso dall'istante in seguito alla disattivazione del servizio, emerge l'inammissibilità della richiesta di indennizzo formulata in sede di definizione della controversia (domanda sub b), come stabilito dalle *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*, approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui *"si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione"*. Ne consegue che la questione sarà trattata solo in merito alla richiesta di restituzione del credito maturato



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell'istante fino al momento della disattivazione della Sim. Nel caso di specie, va specificato che l'istanza depositata da parte istante risulta del tutto generica ed indeterminata nella descrizione della parte fattuale, rendendo difficoltosa la ricostruzione della vicenda. Inoltre, non essendo la domanda supportata da idonea documentazione, non è possibile determinare la tipologia del credito maturato, né quantificarne l'importo. D'altro lato H3G nella propria memoria chiarisce che il credito di cui l'istante richiede la restituzione è stato maturato con il servizio di autoricarica, specificando che la sospensione dell'utenza, riguardante sia il traffico in entrata che in uscita, è avvenuta perché si sospettava un abuso dell'utilizzo del credito maturato attraverso l'autoricarica. In particolare, l'operatore dichiara di aver sospeso l'utenza in via cautelativa dal 17.04.2013, a seguito di accertamenti da parte del Dipartimento Antifrode di H3G, su segnalazione per sospetta frode da parte di Vodafone che comunicava la sospensione di una sua utenza postpagata che effettuava massicciamente chiamate verso l'utenza oggetto della presente controversia. Il Controllo ha dato atto di aver riscontrato, nel solo periodo 10-16 marzo 2013 ben 45 chiamate da una sola sim Vodafone per un totale di 1.912 minuti di traffico voce in entrata, a fronte di una totale assenza di traffico voce in uscita nei due mesi precedenti il controllo. In ragione di tali anomalie di traffico sull'utenza, deve ritenersi legittima la sospensione dei servizi operata da H3G in data 17.04.2013, tenuto conto che non può ritenersi che la formula dell'autoricarica legittimi qualsiasi forma di uso (o abuso) dell'utenza telefonica. Nel caso di specie, l'istante ha sottoscritto un contratto che pone espressamente l'obbligo per il cliente di "non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto" (articolo 12, comma 3, CGC) pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto "per l'uso improprio o illegittimo del servizio" (articoli 19 e 20 CGC). Come già rilevato in caso analogo dall'Agcom *"Non vi è, dunque, alcun margine per ritenere che il piano tariffario attivo sulle utenze in oggetto, per quanto contraddistinto da una logica di autoricarica, possa essere usato esclusivamente come strumento per accumulare credito, mediante la sola ricezione, ininterrotta, di traffico voce, dati o sms."* (delibera n. 151/11/CIR). Anche la



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

normativa di settore, ed in particolare la delibera n. 418/07/CONS (nello specifico l'articolo 6), mira a 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. Si confrontino a riguardo le precedenti pronunce dell'Agcom relative a controversie analoghe a quella trattata (delibere nn. 114/10/CIR, 5/11/CIR, 6/11/CIR, 7/11/CIR). Quanto dedotto da H3G consente di affermare che il traffico sull'utenza interessata può ritenersi anomalo, ai sensi dell'art. 13 comma 2 del Regolamento. La Società, alla luce delle suindicate risultanze, ed in particolare delle informazioni intra operatore inoltrate da Vodafone ai fini del contrasto delle frodi ex art.6 delibera n. 418/07/CONS dell'Agcom, ha legittimamente proceduto alla disattivazione dell'utenza. Ed infatti, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 c.c., le parti hanno il dovere di comportarsi secondo buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale e, dunque, l'abuso dei servizi di comunicazione elettronica da parte dell'utente non consente di ritenere meritevoli di accoglimento le doglianze da questi avanzate, in conseguenza dell'attivazione dell'operatore che rilevi quell'uso anomalo e attivi i rimedi previsti contrattualmente (cfr. delibere Corecom Emilia Romagna nn. 34/2016 e 55/2015).

Infine, è necessario precisare che dalla documentazione in atti non risulta provato se il credito residuo di cui l'istante assume la perdita costituisca tipologia di credito diversa da quella di autoricarica derivata da uso anomalo. Pertanto, alla luce delle motivazioni sopra esposte la domanda sub a) deve essere rigettata.

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 l'istanza di XXX nei confronti della società H3G ora WIND TRE X per le motivazioni di cui in premessa.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)