

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2017.1.10.21.39
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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 CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

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

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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 la delibera Agcom n. 193/16/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 25/16;

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.842);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018.

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato il blocco ovvero la sospensione del servizio con mancato riconoscimento del credito relativamente ai servizi erogati da parte della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che il 16.06.2005 le era stato regalato un telefono cellulare brandizzato Wind con, al suo interno, la sim per la quale è stata aperta la controversia in esame;
- che la sim aveva il piano tariffario *Be Wind* che prevedeva euro 0,03 al minuto di autoricarica a fronte di chiamate ricevute da operatori diversi da Wind, tale tariffa non è mai stata cambiata negli anni;
- che nessun tipo di informazione in merito a questa tariffazione è stata allegata alla sim;
- che, in seguito, ha verificato la propria situazione, e ha rilevato che il credito ammontava a circa Euro 100,00 e di aver contattato il centro assistenza per chiedere se questo non creasse dei problemi;
- che il centro assistenza dava confermava che quello presente era puro credito e non bonus e che non c'erano limitazioni in relazione all'utilizzo della sim;
- che a luglio 2016, senza preavviso o comunicazione, è stata invece bloccata la linea in uscita e decurtato l'intero credito;
- che, in questo caso, l'assistenza clienti ha specificato che il credito era un bonus, decurtato poiché avevo fatto un uso scorretto della sim;
- che è stata costretta a far cessare il numero poiché la compagnia permetteva, per poterlo mantenere, solo di cambiare piano ovvero migrare ad altro operatore, rinunciando comunque al credito accumulato.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Nelle memorie di replica sostiene che le affermazioni avversarie non corrispondono al vero e specifica che:

- il messaggio di Wind del 28.07.2016 non è mai stato ricevuto;
- non è mai stata premura dell'operatore informare sul possibile cambio del piano tariffario, pena la sospensione della sim, in quanto la telefonata del 01.08.2016 era stata effettuata dall'istante e non dall'operatore, durante la quale veniva proposto un cambio tariffario;
- non ha mai accettato le condizioni contrattuali e di essere totalmente inconsapevole delle condizioni di utilizzo e integrazioni eventuali relative alla sim e di non essere mai stata informata delle tempistiche di autoricarica.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- a) la restituzione del credito che ammontava, alla fine del periodo, a Euro 5.110,80;
- b) l'indennizzo per la perdita della numerazione.

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

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- che in data 28.07.2016 veniva inviato un messaggio con il quale si alertava l'istante di aver riscontrato un utilizzo difforme dell'utenza, della sospensione e della decurtazione del credito, lasciando i recapiti per i contatti e comunicando altresì l'eventuale disattivazione della sim in assenza di comunicazioni entro 15 giorni da parte dell'istante;
- che sulla base dell'art. 4.1 e del 6.1 delle Condizioni generali di contratto, riscontra che era pervenuto traffico entrante con finalità diverse dalle normali esigenze di comunicazione, in volumi anomali;
- che in tali casi la riattivazione è possibile solo qualora il cliente accetti il cambio di piano tariffario, opzione rifiutata dal cliente e quindi il contratto in data 31.08.2016 veniva disattivato. Da qui l'inammissibilità di ogni richiesta avanzata dall'istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

### 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 da trattare congiuntamente e da rigettare.

L'istante lamenta di aver subito la sospensione unilaterale della propria utenza telefonica mobile, in quanto era stato generato un eccessivo credito da autoricarica, a seguito di un elevato volume di traffico in entrata.

E' necessario quindi, in principio, appurare se nel periodo esaminato vi siano stati episodi di utilizzo del servizio, da parte del cliente, non conforme al contratto sottoscritto, in violazione del generale principio di buona fede. Nella verifica, dunque, bisognerà far ricorso ad un canone di valutazione che tenga conto dell'uso improprio del servizio telefonico. Nella fattispecie in oggetto, sulla base di un'attenta valutazione e disamina delle informazioni rese dalle parti, in particolare dall'operatore, poiché l'istante nulla dice in merito, si evince che per il periodo dal 31.01.2016 al 24.07.2016 l'utenza oggetto di contestazione ha ricevuto 430 ore circa di traffico voce (come da tabella che allega alla memoria riportante le ore suddivise per giornate) Appare pertanto comprovato l'utilizzo improprio del servizio, che giustifica la sospensione delle sim. L'operatore evidenzia che l'art. 6.1 delle condizioni generali di contratto prevede "*segnalazione dei consumi anomali e sospensione del servizio*", punto 6 – traffico giornaliero/uscente od entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a due ore di conversazione e 50 sms/mms. Il riepilogo proposto dall'operatore riporta giornate con oltre 16 ore di traffico in autoricarica, per complessive 26 giornate in 6 mesi complessivi. Anche volendo ridistribuire le ore complessive nell'arco di 30 giorni medi, ne uscirebbe una media oscillante tra le 2,2 e le 2,6 ore giornaliere. Sul punto l'istante non contro deduce in modo preciso, rileva solamente di non essere un tecnico e di aver certezza che da ogni minuto di chiamata in entrata da altri operatori, la Wind abbia guadagnato più di quanto abbia riaccreditato all'utente.

In merito alla sospensione della linea, parte istante rileva di non aver ricevuto alcun preavviso di sospensione, omettendo tuttavia di riferire che l'uso degli sms in questione è stato di volume considerevole e concentrato in un arco di tempo limitato e che il competente reparto dell'operatore l'ha tempestivamente informata della sospensione del servizio per utilizzo non



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

conforme. L'operatore produce la schermata del sms inviato in data 28.07.2016 all'istante, con chiara indicazione della motivazione della sospensione ed anche del contatto telefonico avuto in data 01.08.2016 in cui l'operatore rileva che l'istante "è informato sui tempi di disattivazione". Su questo documento l'istante contro deduce di aver lui effettuato la chiamata e che di aver contestato il decurtamento del credito. Risulta comprovato in atti 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 e risultano violati in particolare l'art. 4.1 delle Condizioni generali di Contratto sull' "Abuso del Contratto" (che obbliga l'utente ad "utilizzare il servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle condizioni generali di contratto") e l'art. 6.1 delle medesime condizioni generali relativo alla "Segnalazione di consumi anomali e sospensione del Servizio". (ex multis Agcom delibera n. 193/16/CIR, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 25/16).

Nella controversia in esame, pertanto, in cui il disservizio lamentato è derivato da un utilizzo improprio del servizio, la responsabilità del disservizio medesimo non può che essere addebitata all'utente, con l'esclusione del diritto ad essere indennizzato ed il conseguente rigetto della domanda sub b).

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre 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. 051 527.6390

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)