

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.264

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - XXX c/ WIND TELECOMUNICAZIONI XXX
– utenza XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 09/09/2014 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

| | |
|----------------------------|------------|
| Prof. Alessandro Manganaro | Presidente |
| Prof. Carmelo Carabetta | Componente |
| Dott. Gregorio Corigliano | Componente |

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “ Codice delle comunicazioni elettroniche”;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com.” e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: “ Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., “Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico” ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 2 maggio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 20692, con cui la ricorrente ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Wind Telecomunicazioni, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 6 maggio 2014, prot. n. 21537, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente ha dichiarato quanto segue:

è stata titolare dell'utenza de qua sino al 15 gennaio 2014;

l'utenza è stata bloccata dall'1 dicembre 2013 al 15 gennaio 2014 (compreso l'utilizzo di internet);

è stata costretta a migrare in Vodafone per recuperare il numero sospeso e per ottenere il credito residuo di € 6.433,00.

Per i suesposti motivi, il 4 marzo 2014, la ricorrente ha promosso presso questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, per mancato accordo tra le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto il risarcimento del danno nella misura di € 1.000,00 ed il riaccredito di € 6.433,00.

In seguito alla nota di avvio del procedimento, con memoria del 3 giugno 2014, Wind rappresenta quanto segue:

il 15 dicembre 2005, il cliente ha stipulato un contratto che prevedeva l'attivazione dell'utenza de qua;

il 10 novembre 2013, in attuazione della "Procedura interoperatore", Vodafone segnala un traffico anomalo per oltre 700 minuti sulla sim de qua, per fini di autoricarica;

il 2 dicembre 2013, gli uffici competenti, previo avviso sulla predetta sim, sospendono il servizio, in conformità alla normativa regolamentare, per violazione dei punti 4.1 e 6.1 delle Condizioni Generali di Contratto e dell'art. 13, comma 1, della Delibera 13/11/CONS;

la sim è stata riattivata il 3 dicembre 2013, a seguito della ricezione di un fax con cui la ricorrente si impegnava al rispetto degli obblighi contrattuali;

il 15 dicembre 2013, in attuazione della procedura interoperatore, Vodafone segnala nuovamente un traffico anomalo pari a 500 minuti sulla sim e, previo avviso, il 23 dicembre 2013 la stessa è stata sospesa,

il 9 gennaio 2014, il cliente è stato informato dell'impossibilità della riattivazione dell'utenza;

il 15 gennaio l'utenza è stata disattivata;

l'istante lamenta il mancato trasferimento del credito presente sulla sim, pari a € 6433,95. E' stata aperta una segnalazione presso l'olo Vodafone che, dopo reiterati solleciti, comunica di aver preso accordo con il cliente per la restituzione del credito;

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

Ciò premesso, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal ricorrente, deve intendersi come domanda di condanna di Wind al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento alla legittimità dell'interruzione

Ai fini della definizione del contenzioso, appare opportuno appurare se la condotta della ricorrente sia conforme o meno alle condizioni contrattuali, che si presumono violate.

L'art 6.1., pone l'obbligo per il cliente di *“utilizzare il servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri. Qualora Wind riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali o qualora il cliente effettui, in un periodo eguale o inferiore a quello di fatturazione, un numero di chiamate che dia luogo ad un addebito superiore all'importo previsto al precedente 5.6, Wind, previo avviso, potrà sospendere il servizio, relativamente al traffico in uscita ed al Roaming, e/o emettere una fattura anticipata. (...) Wind provvederà a contattare il cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. Il servizio sarà nuovamente riattivato non appena il cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da Wind, la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste (...)*; l'art. 6.6. precisa che è si tratta di traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica se è superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms.

Orbene, il 10 novembre 2013, in attuazione della “Procedura interoperatore” (concordata con l'Agcom, avente finalità di repressione delle possibili frodi ai danni degli operatori), Vodafone segnala alla convenuta un traffico anomalo per oltre 700 minuti sulla sim de qua, quindi oltre le due ore giornaliere e, dunque, per fini di autoricarica.

Il 2 dicembre 2013, previo avviso, è stato sospeso il servizio ed il 3 dicembre la sim è stata riattivata a richiesta della ricorrente, che *“si impegna a non violare gli art. 4.1 e 6.1 e della Delibera Agcom 73/11 di cui non era a conoscenza”*.

Ciò nonostante, il 15 dicembre 2013, Vodafone segnala nuovamente un traffico anomalo pari a 500 minuti (sempre superiore alle due ore giornaliere) sulla predetta sim e, previo avviso, il 23 dicembre 2013, la stessa è stata in un primo tempo sospesa e successivamente disattivata (15 gennaio 2014).

Appare evidente che c'è stato il superamento dei parametri previsti dall'art. 6.6, e ciò costituisce presunzione di un utilizzo incompatibile del servizio, con riguardo alla sua naturale destinazione, consistente nella comunicazione interpersonale e non nell'autoricarica.

Ne consegue che le richieste avanzate dalla parte istante non possono essere accolte.

3 Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Il rigetto dell'istanza formulata dalla ricorrente.
Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura.
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti
F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente
F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.
F.to Avv. Rosario Carnevale