



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 170 DEL 7.11.2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Benvenuto xxxxx c/ Wind Tre xxxx – (ex Wind Telecomunicazioni xxx) – n. utenza xxxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 15719 del 6 aprile 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota dell'11 aprile 2017, prot. n. 16512, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria difensiva e gli allegati prodotti dalla Società resistente;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3202687XXX, ha contestato la sospensione del servizio, avvenuta in modo illegittimo, poiché basata su un presunto utilizzo del servizio difforme dai principi di buona fede e correttezza. In particolare, ha sostenuto che l'operatore in questione, oltre a disporre la sospensione del servizio, senza alcun preavviso, gli avrebbe decurtato il credito euro 586,32, legittimamente maturato, e modificato unilateralmente il contratto con il piano tariffario "Be Wind".

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

1. "la riattivazione del piano tariffario illegittimamente sospeso";
2. "il ripristino del credito arbitrariamente sottratto, pari ad euro 586,32".

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 16 marzo 2017.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con allegata documentazione, con cui ha respinto ogni addebito, chiedendo il rigetto integrale delle richieste avanzate dall'istante. In particolare, ha rappresentato che:

1. in data 14 gennaio 2004 è stato stipulato un contratto prepagato sulla sim n. 3202687XXX, con piano tariffario "BeWIND" che prevedeva un bonus di autoricarica in funzione del traffico ricevuto;
2. in data 29 novembre 2016 è stato inviato all'utente 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", con cui veniva attenzionato sull'uso improprio della sim;

3. in pari data, il cliente ha contattato il servizio clienti, chiedendo la riattivazione della sim, accettando il cambio di listino "in Wind senza scatto", di conseguenza, il 30 novembre 2016, l'operatore ha proceduto alla riattivazione della sim, con il cambio di listino;
4. in data 6 dicembre 2016, l'utente ha presentato all'operatore una richiesta di rimborso del credito maturato, rigettata da quest'ultimo il 23 gennaio 2017;
5. in data 29 marzo 2017, l'utente contattava il servizio clienti, chiedendo il cambio di listino.

Nel merito ha precisato che la suddetta sim è stata sospesa per traffico anomalo e, quindi, per inosservanza di quanto stabilito dagli artt. 4.1 e 6.1 delle condizioni generali di contratto e dall'art. 13, comma 2, del Regolamento indennizzi che prevede: *"...nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms ..."* sottolineando, finanche che: *le condizioni generali di contratto esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile. In particolare, aderendo al servizio di telefonia mobile il cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, ed usufruire del servizio di connettività internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico (articolo 3.2 delle condizioni generali di contratto).*

A sostegno di quanto dichiarato, ha riportato, in seno alla memoria, un estratto "dei volumi di traffico giornalieri entrante finalizzato ad autoricarica", rilevati nel periodo compreso dall'8 maggio al 27 novembre 2016.

In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi, respinge ogni responsabilità, chiedendo il rigetto dell'istanza.

PRELIMINARMENTE, dovendosi valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambi hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento, la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto è stato garantito il contraddittorio ad entrambe le parti. Per di più, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

NEL MERITO, Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, poiché è stato accertato che, nel caso di specie, l'istante ha sottoscritto un contratto che pone espressamente l'obbligo per il cliente di *"non utilizzare i servizi per scopi illeciti o per fini di lucro (...)*. Difatti, l'art. 4.1 delle condizioni generali di contratto stabilisce che: *"... 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 ..."*, pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto per l'uso improprio del servizio, come previsto dall'art. 6.1 delle Condizioni Generali di Contratto.

A sostegno, la resistente ha prodotto una schermata "dei volumi di traffico giornaliero entrante finalizzato ad autoricarica", rilevati nel periodo compreso dall' 8 maggio al 27 novembre 2016, che dimostrano l'utilizzo improprio del servizio, da parte del cliente, superiore alle due ore di conversazione giornaliero e, quindi, non conforme al pronunciato dell'art. 13, comma 2, del Regolamento indennizzi che prevede: *"...nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms*, oltre che in violazione del generale principio di buona fede.

Per tutto ciò, considerato che l'utenza in questione, ha ricevuto giornalmente traffico voce entrante finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione, appare comprovato l'utilizzo improprio del servizio, che giustifica la sospensione della SIM e la decurtazione del credito accumulato.

In ragione di tutto quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si conclude per il rigetto integrale del ricorso.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda odierna.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal signor **Benvenuto G.** nei confronti della società Wind Tre;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sia del Co.Re.Com., 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 decreto legislativo 2 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.

Reggio Calabria, 7 novembre 2017

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*