



Consiglio Regionale del Molise  
**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

Numero: ...19....

Campobasso, 29/9/17

**Oggetto:** Definizione GU14 prot. 2722/17 del 6 marzo 2017-telecomunicazioni spa.

/WIND

L'Istruttore  
 Responsabile del Procedimento  
 Eva Aprea

Il Direttore del Servizio  
 Angela Auffero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

*Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.*

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria

Il Direttore del Servizio

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**IL DIRETTORE**  
**Servizio di supporto al CORECOM e agli organi collettivi 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, 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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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”*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 2722/2017 del 6 marzo 2017 per la controversia /Wind telecomunicazioni S.p.A, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot. 3131/17 del 14 marzo 2017;

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile del procedimento che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

**DETERMINA**

di prendere atto e condividere quanto riportato nel documento istruttorio allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto;

di rigettare l’istanza GU14 prot. 2722/17 del 6 marzo 2017, della sig.ra \_\_\_\_\_ nei confronti di Wind telecomunicazioni S.p.A;

è’ fatta salva la facoltà per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno subito, come previsto dall’art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dell'atto medesimo;


la presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sia del Co.Re.Com. Molise;

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

N.	Oggetto:
1	Documento istruttorio

Il Direttore

Angela Aufiero





**DOCUMENTO ISTRUTTORIO:**

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 2722/17 del 6/03/2017  
/Wind Telecomunicazioni Spa  
Telefonia mobile – utenza privata  
n. .**

VISTA 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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.° 249, *“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, *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto in data 4 dicembre 2008, 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,

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni tra il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.° 173/07/CONS, e ss.cc.e ii 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”* di seguito *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza e la documentazione alla medesima allegata del 6 marzo 2017 prot. n. 2722 con la quale la sig. . ha chiesto l’intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con l’operatore Wind Telecomunicazioni spa;

VISTI gli atti del procedimento inerente l’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

**CONSIDERATO quanto segue :**



## 1 la posizione dell'istante:

L'istante, in relazione all'utenza n. \_\_\_\_\_, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue :

- a) In data 29 novembre 2016, riceveva un messaggio da wind che la informava della sospensione del servizio della decurtazione del credito generato dall'autoricarica;
- b) Lo stesso giorno contatta da linea fissa il servizio clienti che le propone un cambio del piano con tariffa al minuto ovvero un cambio operatore ed in caso di mancata accettazione di una delle due proposte entro 15 giorni avrebbe perso la numerazione
- c) In data 1 dicembre 2016 la sig. \_\_\_\_\_ invia un reclamo scritto alla wind ricevendo risposta in data 30 gennaio 2017;  
sulla base di tale rappresentazione l'istante chiede:
  1. il ripristino del piano tariffario ed opzioni annesse;
  2. restituzione del credito sottratto,
  3. indennizzo per disagio causato anche dal mancato preavviso
  4. risarcimento del danno subito.

## 2. la posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

1 nella memoria difensiva dell'operatore wind tre si rappresenta che la sospensione della sim n. \_\_\_\_\_ – attiva con piano tariffario BeWind con bonus di autoricarica- è avvenuta in data 29.11.2016, a seguito di accertata violazione degli artt. 4.1 e 6.1 delle condizioni generali di contratto nonché della delibera 73/11/cons in particolare è stato riscontrato un utilizzo del servizio difforme mediante volumi anomali di autoricarica.

2 nella medesima data l'operatore contattava l'istante proponendo il cambio piano tariffario ma l'istante non ha accettato pur informandolo della imminente disattivazione della sim entro il 14 12.2016,

3 in data 12 dicembre 2016 l'istante manifestava a wind la volontà di riattivare la sim \_\_\_\_\_ con un piano tariffario wind senza scatto pertanto la sim veniva riattivata:

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

## 3. Risultanze istruttorie

In via preliminare, non può essere accolta la richiesta risarcitoria dell'istante di cui al punto 4 in quanto, in base a quanto stabilito dalle Linee Guida, approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS, in applicazione di un criterio di ragionevolezza e di efficienza dell'azione, la domanda di risarcimento può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* attribuito dalla parte. In conseguenza di ciò, la richiesta di risarcimento andrà interpretata come richiesta di indennizzo. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante di cui al punto 3 non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.



Nel caso in esame, l'istante ha sottoscritto un contratto che pone espressamente l'obbligo per il Cliente di "non utilizzare i servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro ..e attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del servizio" pena la "facoltà di Wind di sospendere il servizio e di addebitare al cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato" (art. 4.1 condizioni generali di contratto).

La sospensione della sim è derivata dal riscontro di un volume di traffico in entrata "anomalo" finalizzato da finalità di autoricarica e non di normale comunicazione. Dai tabulati forniti dall'operatore risultano volumi di traffico giornaliero entrante superiori alle due ore di conversazione rilevati in date antecedenti la sospensione tali da determinare la violazione degli artt 4.1 e 6.1 delle condizioni generali di contratto e pertanto configurare un aggiramento di fatto dei parametri standard di traffico previsti dall'art. 6.1.

L'articolo 13 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/cons in materia di esclusione dagli indennizzi recita "nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o comunque non conforme alla causa o alle condizioni di contratto sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o comunque collegati al predetto utilizzo"

Parimenti non sono accoglibili le richieste dell'istante di cui ai punti 1 e 2 relative al ripristino del piano tariffario e opzioni annesse e la restituzione del credito accumulato in quanto l'operatore avendo rilevato l'uso anomalo del servizio e appena avutane conoscenza ha esercitato la facoltà di sospendere il servizio, prevista dall'art. 6.1 dalle condizioni generali di contratto, proponendo all'istante l'alternativa tra il cambio piano o la disattivazione della sim entro 15 gg. L'istante ha poi aderito ad un altro piano tariffario in data 12.12 2016.

Alla luce delle considerazioni svolte non possono essere accolte le richieste avanzate dalla sigra in quanto la sospensione è da considerarsi legittima.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:  
di respingere l'istanza prot. GU14 2722 del 6/3/2017, della sig. nei confronti di Wind  
Telecomunicazioni spa

Campobasso 14 settembre 2017

Il Responsabile dell'Ufficio  
definizioni stragiudiziali  
Eva Aprea

Consiglio Regionale del Molise – Servizio supporto al Co.Re.Com. e agli organi collettivi di garanzia  
Ufficio definizioni stragiudiziali