



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 116/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZORZETTO /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1202/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 27 giugno 2018;

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del signor Zorzetto, del 23 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, utilizzatore di n. 16 utenze mobili con la Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone" o soltanto "Società") associate al proprio codice fiscale, ha contestato l'ingiustificata disattivazione delle stesse.

Nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione allegata agli atti e nel corso dell'udienza, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 27 giugno 2016 l'istante ha ricevuto lettera raccomandata con la quale Vodafone comunicava di aver riscontrato *"un utilizzo non compatibile ed espressamente vietato dalle Condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato"* e che, pertanto, avrebbe proceduto alla risoluzione del contratto in relazione alle SIM associate al codice fiscale dell'utente, ai sensi degli articoli 6 e 10 delle *Condizioni generali di contratto* e dell'articolo 1456 del codice civile;
- b. in data 8 luglio 2016 l'istante ha effettuato un reclamo chiedendo alla Società delucidazioni in merito alla comunicata risoluzione contrattuale;
- c. in data 27 luglio 2016 l'istante ha ricevuto da Vodafone un SMS di avviso di disattivazione delle SIM mobili entro i successivi 7 giorni;
- d. in data 28 luglio 2016 l'utente ha lamentato la disattivazione delle SIM in suo possesso;
- e. in data 16 agosto 2016 l'istante ha contestato all'operatore la disattivazione delle SIM mobili, chiedendone la riattivazione alle medesime condizioni tariffarie e opzioni.

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

- i. indennizzo per la disattivazione delle SIM mobili in suo possesso;
- ii. riattivazione delle schede SIM alle medesime condizioni tariffarie e di offerta presenti al momento della disattivazione.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria difensiva Vodafone ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità di richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, la Società ha eccepito l'esercizio della facoltà di risoluzione del contratto in essere con l'utente nel pieno rispetto del principio civilistico dell'autonomia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contrattuale, nonché di quanto espressamente previsto dagli articoli 6 e 10 delle *Condizioni generali di contratto* nei casi di un uso del contratto da parte dell'utente non conforme alla causa del contratto stesso e alle sue finalità.

In particolare, Vodafone ha contestato al suo cliente, in relazione alle SIM mobili associate al suo codice fiscale e ai relativi servizi, un utilizzo diverso da quello contrattualmente previsto e non compatibile con i principi di buona fede e correttezza. In particolare, la Società ha depositato agli atti le schermate contabili che riportano le ricariche effettuate sulle singole schede (n. 16 SIM) evidenziando lo scarso o assente utilizzo di alcune di esse a fronte di frequenti e consistenti ricariche effettuate su altre, tali da accumulare elevate soglie di credito telefonico residuo, stante l'attivazione in passato di circa 150 SIM mobili da parte dell'istante con la medesima Società.

La Società ha altresì dichiarato di aver proceduto al preavviso della risoluzione contrattuale nelle forme e nei tempi previsti, dando all'istante la possibilità di attivare la migrazione e l'esportazione delle numerazioni interessate verso un altro operatore. Vodafone ha precisato, inoltre, che la sospensione delle SIM è avvenuta in data 28 luglio 2016 e che la relativa disattivazione è stata effettuata il 9 agosto 2016.

Vodafone ha, infine, eccepito che il caso concreto rientri nella fattispecie di cui all'art. 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, escludente il riconoscimento degli indennizzi nei casi in cui l'utente abbia usato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o comunque difforme dalla causa o dalle condizioni del contratto stipulato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza - in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione - risulta infondata.

Nel merito, la richiesta *sub i.* di indennizzo per sospensione dei servizi ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi* non può trovare accoglimento tenuto conto del congruo preavviso dato da Vodafone all'utente nonché dell'esistenza dei presupposti per la risoluzione contrattuale oggetto della presente controversia. In particolare, Vodafone ha ravvisato la sussistenza delle condizioni di un uso dei servizi da parte del cliente non improntato ai principi di correttezza e buona fede, allegando al corredo probatorio del procedimento le schermate con il dettaglio delle movimentazioni e delle ricariche effettuate sulle schede SIM disattivate, incontestato dall'istante. Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, emerge un comportamento anomalo in capo all'utente che, se da una parte dimostra mero disinteresse verso la fruizione del servizio in relazione allo stato di inattività di alcune schede "dormienti", dall'altra evidenzia un utilizzo alquanto singolare di alcune SIM tenuto conto delle numerose e consistenti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ricariche che si susseguono nell'arco temporale di una o più giornate con conseguente accumulo di un elevato traffico telefonico, che non sembra compatibile con un uso finalizzato esclusivamente alla normale comunicazione. La Società, riscontrata in tal senso l'inosservanza dei principi di correttezza e buona fede da parte dell'utente, ha quindi tempestivamente comunicato la volontà di avvalersi della clausola di risoluzione contrattuale di cui all'articolo 10 delle *Condizioni generali di contratto*, garantendo all'utente i tempi per attivare una eventuale migrazione verso un altro operatore e l'esportazione delle numerazioni di interesse.

Vodafone, inoltre, nel comunicare la decisione di risoluzione contrattuale (con lettera raccomandata del 27 giugno 2016) avrebbe anche provveduto al rimborso, sotto forma di equivalente monetario, del credito telefonico residuo non goduto pur avendo la facoltà di avvalersi dell'articolo 6 delle *Condizioni generali di contratto* che, invece, espressamente esclude tale rimborso nei casi “di uso improprio e/o abuso” corrispondente sostanzialmente alla condotta contestata all'utente.

Non si ritiene, pertanto, accoglibile l'eccezione dell'istante con riguardo alla mancata applicazione da parte di Vodafone delle soglie massime di credito cumulabile, ravvisandosi nel disposto dell'articolo 6 delle *Condizioni generali di contratto* la riserva in capo all'operatore di una mera facoltà di procedere alla fissazione delle suddette soglie e non un obbligo o un adempimento da esperire necessariamente prima di esprimere la volontà di risoluzione di un contratto.

Ciò stante, considerata la presentazione del reclamo per la disattivazione delle SIM mobili in data 16 agosto 2016 (l'utente riscontrava la sospensione delle stesse in data 28 luglio 2016), tenuto conto dell'inerzia dell'istante rispetto agli strumenti che consentono l'adozione di provvedimenti temporanei a garanzia della continuità del servizio, nonché, infine, del lungo periodo di tempo intercorso tra il sopra richiamato reclamo e il deposito dell'istanza di conciliazione in data 17 gennaio 2017, la richiesta di indennizzo per sospensione illegittima del servizio non può essere accolta ancorché il riconoscimento degli indennizzi ai sensi della delibera n. 173/07/CONS è finalizzato al ristoro di disagi effettivamente subiti dagli utenti, disagio che, nella fattispecie in parola, non è provato dalla condotta dell'istante; conseguentemente, non può trovare accoglimento la richiesta dell'utente di riattivazione delle SIM mobili oggetto della presente controversia.

Considerato quanto sopra, tuttavia, la richiesta di cui al punto ii. può essere accolta limitatamente alla *restitutio in integrum* del credito presente sulle SIM al momento della disattivazione. La Società, pertanto, è tenuta al rimborso del credito residuo di cui disponeva l'utente al momento della disattivazione delle SIM mobili oggetto della presente controversia, atteso che – seppur a fronte di una soluzione del contratto non illegittima – la mancata restituzione configurerebbe un arricchimento senza causa in capo all'operatore tenuto conto dell'interruzione della controprestazione e del servizio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Zorzetto nei confronti della società VODAFONE Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare in favore dell'istante un importo pari al credito residuo presente sulle SIM disattivate, oggetto della presente controversia.
3. La Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Roma, 27 giugno 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi