



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 83/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ZORZETTO/VODAFONE OMNITEL B.V.  
(GU14 n. 1178/2013)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 luglio 2014;

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. 176/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, 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*”;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e l’allegato A);

VISTA l’istanza del Sig. Zorzetto del 23 agosto 2013;

VISTI gli atti del procedimento;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il sig. Zorzetto, intestatario dell'utenza mobile n. 392.3854xxx su carta sim in modalità prepagata, contestava l'arbitraria disattivazione del servizio in data 30 aprile 2012;
- b. l'interruzione era avvenuta nonostante l'utente avesse effettuato la ricarica telefonica *on line* in data 16 ottobre 2011;
- c. la parte istante aveva ripetutamente reclamato (per via telefonica) al servizio clienti il disservizio, ricevendo, di volta in volta, informazioni divergenti circa le motivazioni della disattivazione;
- d. successivamente l'utente, per ottenere la riattivazione del servizio (e sempre su indicazione del servizio clienti) acquistava una nuova sim (in quanto l'interruzione del servizio poteva essere stato causato dalla smagnetizzazione della sim in uso) sulla quale Vodafone avrebbe dovuto attivare il numero 392.3854xxx e il servizio; tuttavia l'operatore, nonostante tale ulteriore adempimento da parte dell'utente, non procedeva alla riattivazione del servizio.

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

- i. l'indennizzo per la disattivazione del servizio;
- ii. la riattivazione dell'utenza n. 392.3854xxx.

## 2. La posizione dell'operatore

A seguito dell'avvio del procedimento, l'operatore Vodafone, nel corso dell'udienza di discussione, in relazione alle contestazioni dell'istante ha dichiarato *“di aver disattivato, in data 30 aprile 2012, la SIM oggetto del contenzioso per motivi di sicurezza a causa della mancata conferma dell'anagrafica associata alla stessa, nell'ambito di una verifica della titolarità dovuta all'elevato numero di sim ricaricabili intestate all'Istante (attualmente 28, ma all'epoca di più). Di questo, l'Istante è stato prontamente informato. Pertanto, qualora avesse avuto interesse all'immediato recupero del numero, avrebbe potuto attivare nuova SIM chiedendo la riassegnazione dello stesso. Ancora, si rileva che dalla data di attivazione della SIM (avvenuta il 03/06/2009), sono state effettuate solo due ricariche (a pagamento) da € 15,00, rispettivamente in data 27 marzo 2011 e 16 ottobre 2011”*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta *sub i)* di liquidazione di un indennizzo per interruzione del servizio in relazione all'utenza n. 392.3854xxx può trovare accoglimento.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità del disservizio lamentato da parte istante è da imputare alla Vodafone, che ha arbitrariamente interrotto il servizio in data 30 aprile 2012 nonostante l'utente avesse comunicato all'operatore (con nota del 4 aprile 2012 e nell'ambito delle verifiche avviate da Vodafone per motivi di sicurezza nei confronti dei clienti in possesso di molte sim) di essere titolare, tra le 29 sim in suo possesso, anche dell'utenza n. 392.3854xxx.

Occorre precisare, tuttavia, che l'istante ha manifestato solo in data 15 agosto 2012, in sede di reclamo scritto all'operatore per illegittima disattivazione del servizio, il suo concreto interesse all'utilizzo del servizio e al mantenimento del numero *de quo*.

Pertanto, premesso che il riconoscimento degli indennizzi, in applicazione del principio di equità e proporzionalità, è teso a ristorare l'effettivo pregiudizio recato all'interesse dell'istante, nel caso di specie gli indennizzi saranno riconosciuti per il periodo intercorrente dal 15 agosto 2012 (data in cui l'utente ha segnalato per la prima volta la sospensione del servizio), fino al 23 agosto 2013, data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia presso l'Autorità.

L'accertata imputabilità in capo a Vodafone del disservizio implica la corresponsione di un indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale “[n]el caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione” da calcolarsi moltiplicando l'importo di euro 7,50 per n. 373 giorni di interruzione del servizio.

La richiesta *sub ii)*, di riattivazione dell'utenza n. 392.3854xxx da parte della società Vodafone Omnitel B.V. a favore dell'istante, non può trovare accoglimento in quanto, dalle risultanze istruttorie, è emerso che quest'ultimo, durante lo svolgimento della procedura di conciliazione, aveva già chiesto al CO.RE.COM Veneto l'adozione del provvedimento d'urgenza ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento. In tale ambito il CO.RE.COM Veneto non ha proceduto all'adozione del provvedimento temporaneo perché, nel corso dell'istruttoria, è stato accertato che Vodafone non poteva procedere alla riattivazione dell'utenza n. 392.3854xxx in quanto non risultava più essere nella sua disponibilità a decorrere da aprile 2012.



# *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 di Zorzetto nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 2.797,50 (duemilasettecentonovasette/50) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Vodafone Omnitel B.V. 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, 17 luglio 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*