

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:** [REDACTED] [REDACTED]
/Vodafone Omnitel [REDACTED]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "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 successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 52/12/CIR All. A "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 279 del 17 luglio 2014 con cui il ██████████ ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel ██████████ (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 17 luglio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 10 ottobre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 4 novembre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestatario dell'utenza prepagata n. [REDACTED], lamenta l'illegittima disattivazione della SIM da parte dell'operatore Vodafone.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 15 settembre 2012 l'istante effettuava l'ultima ricarica sull'utenza in questione che veniva disattivata, senza preavviso, in data 17 settembre 2013.

In data 19 maggio 2014 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione Paritetica, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia, la parte istante ha chiesto "il ripristino dell'utenza [REDACTED] ovviamente su altra sim card con il valore del credito residuo, ossia 19,13 euro".

In data 23 settembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Vodafone ha trasmesso la propria memoria difensiva con cui evidenziava che "*in occasione del tentativo di conciliazione avvenuto in data 19/05/2014 proponeva un accordo che prevedeva l'accredito di euro 19,13 sotto forma di traffico disponibile, che lo stesso Utente non accettava*" e che "*in merito alla disattivazione della scheda SIM ricaricabile relativa all'utenza [REDACTED], la validità di una SIM ricaricabile è di 12 mesi dall'ultima ricarica effettuata (art. 3 condizioni generali di contratto), pertanto, trascorso un anno dall'attivazione della scheda o dall'ultima sua ricarica, senza che la stessa venga utilizzata, il numero di telefono corrispondente viene disattivato. In particolare, la scheda SIM è stata disattivata da Vodafone [REDACTED] per scadenza in data 17/09/2013, in quanto dall'ultima ricarica effettuata in data 15/09/2012 è trascorso un anno*".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La presente controversia si incentra sulla legittimità o meno della disattivazione dell'utenza *de qua* operata da Vodafone in data 17 settembre 2013.

E' pacifica l'esistenza del contratto di utenza telefonica mobile prepagata tra il Sig. [REDACTED] e Vodafone con la numerazione n. [REDACTED] ed è, altresì, pacifica la disattivazione dell'utenza medesima effettuata dall'operatore il 17 settembre 2013.

L'utente deduce l'illegittimità di tale disattivazione non preavvisata, laddove il gestore ne sostiene la legittimità in quanto trascorso un anno dall'ultima ricarica avvenuta il 15 settembre 2012.

La domanda dell'utente è fondata e meritevole di accoglimento.

In tema di cessazione della numerazione per servizi mobili, viene in rilievo la Delibera n. 26/08/CIR, così come modificata dalla successiva Delibera Agcom n. 52/12/CIR, atteso che all'art. 8, comma 9, si stabilisce che *“Gli operatori possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo. Gli operatori informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero”*.

Con il predetto articolo sono state introdotte previsioni di maggior favore per gli utenti in relazione al periodo di utilizzo e di disponibilità delle SIM card, onde assicurare un *“livello minimo di tutela dell'utente”* da rispettare obbligatoriamente da parte di tutti gli operatori. Più in particolare, è stato stabilito, in capo agli operatori di rete mobile, l'obbligo di: *a)* garantire la funzionalità della SIM card per un periodo minimo di dodici mesi, decorrente dall'ultima operazione di ricarica, *b)* preavvisare l'utente, con almeno trenta giorni di anticipo, dell'imminente sospensione del servizio e *c)* consentire la riattivazione della SIM sospesa mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l'utenza mobile della parte istante, è stata disattivata in data 17 settembre 2013, senza alcun preavviso, dopo che il Sig. ██████████ aveva effettuato una ricarica in data 15 settembre 2012.

Per quanto sopra emarginato vigeva, a carico dell'operatore, l'obbligo di preavviso sia della sospensione del servizio sia della cessazione del numero così come previsto dalla normativa di settore testé citata.

Sul punto nulla è stato dedotto dall'operatore Vodafone, la cui difesa si è incentrata esclusivamente sulla questione, secondaria, della mancanza di ricariche.

L'inadempimento dell'operatore all'obbligo di preavviso previsto dalla citata Delibera Agcom n. 52/12/CIR è motivo principale, ed assorbente di ogni altro, dell'illegittimità della condotta dell'operatore; pertanto, deve dichiararsi la responsabilità dell'operatore Vodafone ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per l'illegittima cessazione dell'utenza *de qua*, con conseguente diritto della parte istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo, nel caso di specie, l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“nel 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”*.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, ai fini della individuazione del *dies a quo* si deve tener conto del fatto che agli atti del procedimento non risultano reclami antecedenti alla data del 14 gennaio 2014, sebbene l'utenza sia stata disattivata il 17 settembre 2013. L'istante per alcuni mesi non ha reclamato né avanzato richieste di sorta in merito alla propria utenza, dovendosi con ciò ritenere che lo

stesso non avesse un interesse concreto ed attuale al “recupero” del numero. Ne discende che il *dies a quo* va fatto decorrere, in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo sanciti dalla normativa di settore, dalla data del 14 gennaio 2014. Con riferimento al *dies ad quem*, si deve far riferimento alla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia (17 luglio 2014).

Ne discende che l’istante, per i 183 giorni di illegittima cessazione dell’utenza *de qua*, ha diritto ad un indennizzo complessivo di euro 1.372,50 (euro 7,50 x 183 giorni).

E’ orientamento costante dell’Autorità Garante per le Comunicazioni che l’operatore Vodafone sia, altresì, tenuto a riconoscere all’istante il credito residuo vantato al momento della disattivazione della SIM relativa all’utenza mobile *de qua* pari ad euro 19,13 accreditando tale importo sulla stessa utenza, se tecnicamente attiva, o su altra utenza da attivare o già attiva a nome del Sig. [REDACTED] (*ex plurimis*, Delibera Agcom n. 86/08/CIR).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, sesto comma, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 novembre 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in accoglimento dell’istanza avanzata in data 17 luglio 2014 dal Sig. [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Vodafone Omnitel [REDACTED], che l’operatore provveda:

1) a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 1.372,50 a titolo d’indennizzo l’illegittima disattivazione dell’utenza mobile n. [REDACTED]
- b) euro 19,13 da accreditarsi sulla stessa utenza, se tecnicamente attiva, o su altra utenza da attivare o già attiva a nome dell’istante;
- c) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia.

DELIBERAZIONE
n. 154 del 28 ottobre 2015

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini