

Verbale n. 2

Adunanza del 18 marzo 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno diciotto del mese di marzo, alle ore 9.30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS presidente, Gianluca Martino NARGISO vicepresidente, del commissario Vittorio DEL MONTE, con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nelle funzioni di segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 12 – 2019

Oggetto: Definizione della controversia GU14 –147/2018 XXX GIANELLA/ VODAFONE ITALIA SPA (già Vodafone Omnitel B.V.)

VISTA 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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5./147/2018 del 4/04/2018 con cui il Sig. GIANELLA XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA (di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 20.04.2018 prot. 16787/A0305-A, con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 26.06.2018, prot. 26380/A0305-A con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 9 luglio 2018;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di aver stipulato nell'aprile del 2016 un contratto con Vodafone con ADSL aderendo ad una offerta da 30 euro al mese per 12 mesi;
- che le bollette erano esorbitanti e che nel mese di marzo 2017 venivano pagate bollette per €. 495,00 a causa di molteplici servizi accessori non richiesti.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

1. Recesso contrattuale in esenzione spese;
2. Restituzione differenza pagata dai 30 euro/mese previsti dal contratto;
3. Storno insoluto;
4. Chiusura pratica recupero crediti;
5. Indennizzo

la Società VODAFONE nella memoria difensiva eccepisce quanto segue:

- che risultano addebiti per servizi digitali sin dalla prima fattura di marzo 2016;
- che il cliente ha contestato tali addebiti solo a marzo 2017;
- che i servizi digitali sono servizi a valore aggiunto offerti da Vodafone o da partner che forniscono contenuti o informazioni;
- che l'attivazione di tali servizi prevede espressa conferma del cliente, pertanto è ritenuta consapevole;
- che l'istante ad aprile 2017 ha inviato richiesta di disdetta e in data 20/05/2017 è stato disattivato il link 4828XXX e la SIM 89391044100000XXX (attivato a marzo 2016);
- che nella fattura AH05573037 del 30/03/2017 è presente un riaccredito per "Rimborsi Servizi digitali €., 63,11;
- che l'eventuale liquidazione degli indennizzi venga effettuata secondo le disposizioni contenute nella Carta dei servizi e nelle Condizioni generali di contratto;
- allega situazione contabile.

L'operatore conclude chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante in quanto improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto e in diritto.

1. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Con specifico riferimento alle domande sub 1), e cioè "*Recesso contrattuale in esenzione spese*" e sub. 4) "*Chiusura pratica recupero crediti*" si rileva che le stesse non possono costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono:

B.1. Sulla richiesta di restituzione degli addebiti per servizi digitali e di storno dell'insoluto.

Il sig. GIANELLA ha rappresentato di aver stipulato un contratto nel 2016 aderendo ad una offerta da 30 euro al mese per 12 mesi, e di essersi successivamente avveduto che le bollette recavano costi esorbitanti imputabili a servizi a sovrapprezzo non richiesti.

L'odierno ricorrente ha pertanto chiesto il rimborso delle somme addebitate a titolo di servizi a sovrapprezzo.

L'operatore a tale proposito ha rappresentato che le fatture contestate riportano costi per servizi a sovrapprezzo, la cui richiesta è riconducibile ad un comportamento attivo del consumatore attraverso la manifestazione di un consenso in tal senso.

Inoltre, secondo la difesa dell'operatore, è sempre possibile sia disattivare i singoli servizi digitali eventualmente attivi sulla SIM, ovvero richiederne il blocco (c.d. barring) anche selettivo.

Al fine di dirimere la questione sottoposta all'attenzione di questo Ufficio, va richiamata la normativa che regola la materia.

In tale ambito l'art. 3 della delibera 664/06/CONS testualmente prevede : “ *Ai sensi dell'art. 57 del Codice del Consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente*”.

In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni e servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva”.

L'operatore telefonico, per adempiere formalmente e sostanzialmente al dettato di cui all'art. 3 della Delibera 664/06/CONS avrebbe dovuto procedere alla verifica della volontà inequivoca del cliente prima dell'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento, verifica che nel caso di specie non risulta essere stata effettuata. (v. in tal senso Delibera 87/13/CRL Corecom Lazio)

Infatti l'operatore nella memoria difensiva si è limitato a richiamare la disciplina sui servizi a sovrapprezzo, senza documentare, per il caso specifico, l'effettiva volontà del cliente né specificare e dettagliare con quali modalità si sia pervenuti, nella vicenda di che trattasi, al perfezionamento dell'accordo contrattuale sotteso all'erogazione dei servizi a sovrapprezzo in oggetto.

Ne consegue pertanto l'illegittimità delle somme addebitate da VODAFONE, e il conseguente obbligo del gestore al rimborso in favore dell'utente che le ha puntualmente pagate.

Ciò premesso, poiché la contestazione avanzata dal Sig. Gianella concerne gli addebiti per i servizi a sovrapprezzo e poiché l'operatore ha confermato che esistono addebiti in tal senso sin dalla prima fattura di marzo 2016, si ritiene l'operatore VODAFONE tenuto al rimborso e/o allo storno delle somme imputate a tale titolo a partire dalla fattura n. AG 05987921 del 22/04/2016 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, tenuto comunque conto del riaccredito per "Rimborsi Servizi digitali" per €, 63,11 già effettuato nella fattura AH05573037 del 30/03/2017.

Pertanto, con riferimento alla domanda di storno dell'insoluto, si precisa che la stessa risulta parzialmente accolta, con esclusivo riguardo allo storno delle somme imputate in fatturazione a titolo di "Servizi a sovrapprezzo".

B.2 . Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Per quanto riguarda invece la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi/profilari tariffari non richiesti, deve rilevarsi che non vi è in atti evidenza probatoria del reclamo trasmesso dall'utente all'operatore a mezzo raccomandata A/R con riferimento a tale disservizio.

Tuttavia l'operatore, nella memoria difensiva, ha dato atto di aver ricevuto segnalazione di questi addebiti nel marzo 2017 e di aver provveduto a disattivare in data 20/05/2017 il link 4828XXX e la SIM 89391044100000XXX (attivato a marzo 2016).

Invero il gestore, in assenza di una contestazione dell'utente, non può conoscere la sussistenza di un disservizio e conseguentemente non può neanche risolverlo (v. la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, n. 68/16/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia).

Pertanto, posto che l'avvenuto reclamo costituisce un presupposto ai fini dell'erogazione degli indennizzi, così come sancito in varie pronunce dell'AGCOM e recepito in ultimo dall'art. 14, comma 4) del Regolamento Allegato A alla delibera 347/18/CONS, si ritiene di riconoscere la liquidazione di un indennizzo avanzata dal ricorrente sub 5) per il periodo dal 1/03/2017 al 20/05/2017 per un totale di giorni 80.

Poiché l'art. 8, comma 2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede che : *"Nel caso di servizi accessori e di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione"*, si dispone la liquidazione di un indennizzo pari a €. 80,00.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data da GIANELLA XXX, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Rimborsare e/o Stornare le somme imputate a titolo di servizi a sovrapprezzo a partire dalla fattura n. AG 05987921 del 22/04/2016 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con le modalità meglio precisate al punto B.1;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti la somma complessiva di €.80,00.

Le somme così determinate a titolo di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte