

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/168961/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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 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 del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

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 data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

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

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 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/09/2019 acquisita con protocollo N. 0372404 del 04/09/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante nella memoria introduttiva ha esposto in sintesi quanto segue : L’istante, in qualità di titolare di un Conto Telefonico VODAFONE per la fruizione di servizi di Telefonia mobile relativo all’utilizzo della numerazione telefonica XXX codice cliente 1.36335999, all’interno di numerose fatture emesse nel tempo dallo stesso gestore telefonico, sotto le voci RELAX SUPER INTERNET E/O SERVIZI DIGITALI A PAGAMENTO E/O SIMILI, riscontrava addebiti relativi a servizi aggiuntivi mai richiesti nè tantomeno usufruiti (ALL) ; 2) in particolare, a titolo meramente esemplificativo, venivano addebitati i seguenti importi : • fattura n. AI18503388 del 04 ottobre 2018 addebitati l’importo pari ad euro 109,68; 3) in realtà l’istante non ha mai richiesto l’attivazione di suddetti servizi, che devono pertanto ritenersi arbitrariamente ed illegittimamente attivati a danno del consumatore. Richieste : 1) DICHIARARE l’operatore telefonico responsabile per i fatti descritti in premessa ; 2) ORDINARE, conseguentemente, ove già non avvenuta, l’immediata disattivazione del servizio arbitrariamente attivato; 3) ORDINARE la restituzione della somma corrisposta indebitamente

al consumatore pari ad euro 109,68 (IVA compresa) oltre interessi dalla domanda all'effettivo soddisfo; 4) CONDANNARE l'operatore alla corresponsione, in favore dello scrivente, delle spese di procedura.

L'operatore espone in sintesi quanto segue: "Nel merito, parte attrice contesta l'imputazione i costi relativi a servizi digitali di cui non avrebbe chiesto l'attivazione, fattispecie sconosciuta dai dati in nostro possesso. Si rileva che al cliente, in ordine ai fatti descritti è stato autorizzato un accredito di €90,36, tuttavia non presente nei conti telefonici emessi. Si significa che si tratta di addebiti relativi a servizi a pagamento per la cui fruizione è richiesto l'esplicito consenso da parte dell'utente. Si significa per compiutezza che il cliente aveva la possibilità di verificare il dettaglio sugli addebiti relativi ai servizi entertainment ed ai servizi digitali, collegandosi a XXX., comunque disattivati a seguito della segnalazione che l'utente ha effettuato al servizio dedicato A sistema non sono presenti reclami legali. Ad oggi l'insoluto ammonta a euro 1216,06".

A) Sul rito Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. B) Nel merito La vicenda sottoposta all'attenzione di questo Ufficio concerne sostanzialmente la lamentata imputazione di costi relativi a servizi digitali di cui l'istante non avrebbe chiesto l'attivazione. Le domande dell'istante risultano accoglibili per i motivi che seguono. All'esito dell'esperita istruttoria è emerso che il sig. XXX, titolare di un Conto Telefonico VODAFONE per l'utilizzo della numerazione telefonica XXX con codice cliente XXX, rappresentava di aver riscontrato, all'interno di numerose fatture emesse dal gestore telefonico, l'addebito di somme relative a servizi aggiuntivi mai richiesti né tantomeno usufruiti. A sostegno della domanda l'istante ha allegato fattura n. AI18503388 del 04 ottobre 2018 in cui risultano addebitato l'importo pari ad euro 109,68 (Contenuti Mobile/PC €. 109,68). Per questi motivi, ritenendo tale pratica commerciale scorretta, la parte istante ha chiesto, ove già non avvenuta, l'immediata disattivazione del servizio arbitrariamente attivato, oltre che la restituzione della somma di €. 109,68 (Iva compresa). A questo proposito l'operatore, riferendosi preliminarmente ad una somma di €. 90,00 non meglio specificata, e di cui non si rinviene in allegato alcuna pezza giustificativa, ha eccepito che quanto lamentato si riferisce ad addebiti relativi a servizi a pagamento per la cui fruizione è richiesto l'esplicito consenso da parte dell'utente e che il cliente aveva la possibilità di verificare il dettaglio degli addebiti relativi ai servizi entertainment ed ai servizi digitali, collegandosi a XXX., che sarebbero stati comunque disattivati a seguito della segnalazione effettuata dall'utente al servizio dedicato. L'operatore non ha allegato documentazione. 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". Inoltre gli operatori sono tenuti, ai sensi della Delibera 418/07/CONS, su richiesta dell'utente, ad effettuare il "blocco selettivo di chiamata per i servizi a sovrapprezzo", ovvero l'opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita prevista dall'articolo 1, comma 1, lettera m, del decreto n. 145 del 2006. 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 rappresentare che per tali servizi è richiesto l'esplicito consenso da parte dell'interessato, 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. Tutto ciò premesso si ritiene pertanto l'operatore Vodafone, in forza dell'art. 20, comma 4 del Regolamento n. 203/18/CONS, tenuto a cessare la condotta lesiva nei confronti dell'utente e pertanto, ove non abbia già provveduto, a disattivare il servizio digitale a sovrapprezzo di che trattasi. Si ritiene altresì l'operatore Vodafone tenuto al rimborso della somma di €. 109,68 portata dalla

fattura n. AI18503388 del 04 ottobre 2018 alla voce "Contenuti Mobile/PC €. 109,68". C) Sulle spese di procedura La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20 comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 04/09/2019, è tenuta a 1. disattivare, ove non abbia già provveduto, il servizio digitale a sovrapprezzo di che trattasi; 2. rimborsare l'importo di €. 109,68 portato dalla fattura n. AI18503388 del 04 ottobre 2018 alla voce "Contenuti Mobile/PC" 3. corrispondere all'istante €. 50,00 a titolo di spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Nicola Princi