

DECRETO DC/70/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

E. FONTANA / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/5341/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di E. FONTANA del 07/08/2018 acquisita con protocollo N. 0074070 del 07/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha introdotto il presente contenzioso lamentando addebiti eccedenti il canone pattuito per la propria utenza mobile, dovuti a servizi non richiesti. In particolare rappresentava di essere utente Vodafone che aveva sempre pagato un canone di circa 20,00 Euro mensili per l'offerta "Internet Abbonamento" per singola fattura con addebito sul conto corrente. I primi del mese di aprile 2018, controllando il suo estratto conto, si rendeva conto che erano stati eseguiti dei prelievi coatti con la voce ADDEBITO PREAUTORIZZATO VODAFONE di importi altissimi: - € 163,98 in data 26/09/2017 - € 186,11 in data 22/11/2017 - € 215,95 in data 16/01/2018; - € 209,89 in data 13/03/2018 per un importo complessivo di Euro 775,93. Ovviamente dopo l'accaduto l'istante provvedeva a sporgere innumerevoli reclami al call center Vodafone e ulteriormente per iscritto, senza avere nessun riscontro risolutivo a riguardo. Vodafone ha recato un grave danno economico e oltremodo un grosso disagio all'istante prelevando queste ingenti cifre dal suo conto corrente anche perchè trattasi di importi elevati, totalmente difforni dall'abbonamento sottoscritto. Peraltro, nonostante fossero state richieste, non erano mai state recapitate le fatture. Dunque non era stato possibile neanche verificare ogni singola voce di costo fatturata. In base a tali premesse, l'utente richiedeva: 1) Rimborsamento delle somme pagate e non dovute, per Euro 775,93 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami. 3) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha eccepito l'assoluta genericità delle contestazioni mosse, con evidente lesione del diritto di difesa di controparte. L'utente infatti si è limitato ad asserire l'attivazione non richiesta di servizi senza specificare la natura e la tempistica degli addebiti, non assolvendo al minimo onere probatorio prescritto; a ciò deve aggiungersi, ad abundantiam che qualora si trattasse di servizi digitali, per costante interpretazione Agcom e Corecom, gli stessi non sarebbero nemmeno suscettibili di indennizzo, trattandosi di servizi offerti da terze parti. Segnalava che comunque, in ottica di caring del cliente, aveva già provveduto a rimborsare mediante assegno, regolarmente incassato, la somma di Euro 165,85 a storno parziale della fattura AI07685024; inoltre l'importo di Euro 139,00 era stato parimenti stornato ed accreditato sulla fattura successiva. Sottolineava che nessun reclamo era pervenuto a contestazione della fatturazione impedendo quindi una pronta verifica del gestore sugli addebiti, come previsto sia dalle c.g.c. in tema di contestazione delle fatture, sia dalla normativa sulla privacy cui debbono attenersi gli operatori in tema di obbligo di conservazione dei dati sul traffico telefonico. Avendo erogato regolarmente il servizio e non essendo stato messo in grado di verificare quanto contestato, l'operatore concludeva per il rigetto delle domande. L'udienza di discussione. In occasione dell'udienza del 5.3.2019, le parti non raggiungevano un accordo, avendo rifiutato l'utente l'offerta di ulteriore storno e rimborso sulla somma contestata per Euro 400,00.

3. Motivazione della decisione

La censura sugli addebiti prelevati dal conto dell'utente tra il 26.9.2017 e il 13.3.2018 è assolutamente generica ed insufficiente per una disamina di merito. La domanda non è accoglibile sotto diversi profili. Anzitutto non è specificata la natura degli addebiti contestati e a quale tipo di servizi accessori/contenuti gli stessi siano riferiti; ciò non consente l'individuazione della regolamentazione di riferimento applicabile alle diverse fattispecie. Non è condivisibile l'obiezione dell'utente di non aver ricevuto la fatturazione con conseguente impossibilità di verificare le voci di dettaglio, posto che non sono in atti contestazioni mosse al gestore ai fini della conoscibilità dei costi attribuiti, nè sulla necessità di copia delle fatture; la circostanza è smentita anche dalla produzione da parte dell'utente

in occasione del deposito delle memorie integrative, delle stesse fatture , ma nel solo nelle prime tre pagine di riepilogo. Da ultimo, non avendo l'utente provato alcun reclamo mosso al gestore nè telefonicamente, nè per iscritto, l'operatore va esente da ogni responsabilità non essendo stato messo nelle condizioni di verificare i flussi di traffico che avevano generato i costi extra, stanti i limiti di conservazione dei dati personali imposti dalla normativa sulla privacy , (art.123 del Codice Privacy) .

DECRETA

Articolo 1

rigetta la domanda della sig.ra E. Fontana nei confronti di Vodafone Italia XXX, con compensazione delle spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO