

DELIBERA 265/2023/CRL/UD del 10/05/2023
C. Dxxx Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/199895/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 353/19/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*”;

VISTA l'istanza di C. Dxxx Sxxx del 06/11/2019 acquisita con protocollo n. 0476546 del 07/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Ho ricevuto un'attivazione sul cellulare di mio figlio di un gioco GameCrash costo 6,10 euro a settimana per ben 6 settimane. Purtroppo, solo ora ci siamo accorti di questo e abbiamo procedere a disattivarlo. Nel frattempo, gli addebiti sono già avvenuti. Si prega di procedere immediatamente al rimborso delle somme prelevate". Con relative richieste: (i) Rimborso somme per servizi in abbonamento non richiesti; (ii) Indennizzi per € 150,00.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta rileva: "carezza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità in relazione all'asserita illegittima attivazione dei servizi digitali. Invero l'utente si limita ad indicare archi temporali nei quali si sarebbero verificate varie tipologia di disservizi quali l'asserita attivazione non richiesta di servizi cosiddetti "a sovrapprezzo" ed il conseguente addebito di somme non richieste. L'utente, difatti, effettua approssimativamente riferimenti ad una somma prelevata indebitamente da Vodafone, pari all'importo di € 36,00 circa, senza tuttavia, produrre nulla a sostegno. E' dunque palese il mancato adempimento da parte dell'utente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. A ciò si aggiunga che i servizi digitali vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi e prevedono l'erogazione di contenuti per accedere ai quali l'utente deve sempre effettuare una esplicita richiesta, inviando o un sms o una chiamata al numero telefonico relativo al servizio. Vodafone, rappresenta la possibilità per gli utenti di attivare autonomamente, o in collaborazione con il servizio clienti, il cosiddetto "barring" al fine di impedire l'attivazione dei servizi de quibus, così come effettivamente attivato successivamente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo con ricaricabile". In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Precisato ciò, sul piano istruttorio va rilevata l'incompletezza e l'insufficienza del quadro probatorio, circostanza che, di fatto, rende obiettivamente difficoltoso procedere ad un'analisi

compiuta della vicenda in esame. L'istante contesta il ripetuto addebito dell'importo di € 6,10 a settimana, per sei settimane, sulla numerazione mobile del figlio, relativa all'attivazione di un gioco "Game Crash". Nel formulario viene ricordato l'invio di un reclamo in data 15.9.2018, che tuttavia, non risulta depositato nel fascicolo documentale del GU14. Inoltre, nel formulario UG del mese di maggio 2019 si legge: "Purtroppo solo ora ci siamo accorti di questo e abbiamo procedere a disattivarlo". L'istante non ha specificato il periodo relativo agli addebiti contestati; tra l'altro, quanto sostenuto nel formulario non trova una ratio temporale tra gli eventuali addebiti ed il momento in cui si sarebbe resa conto degli stessi. Vero è, che non è stato depositato il reclamo, che sarebbe, però, datato settembre 2018, mentre nel formulario UG di maggio 2019 si riporta che solo in quella data (maggio 2019) ci si sarebbe resi conto degli addebiti per la durata di sei settimane. Quanto asserito nel formulario, con l'eventuale correttezza della data di un reclamo, che si ricorda non esser stato depositato, mal si sposa con la contestata durata del prelievo di sole sei settimane. Se il reclamo fosse di metà settembre 2018, gli addebiti (di sei settimane) necessariamente dovrebbero essere iniziati tra l'ultima settimana di luglio e la prima di agosto 2018; da quanto si legge, invece, nel formulario di maggio 2019, parte istante solo in quel momento si sarebbe resa conto degli addebiti (ultima settimana di marzo o la prima di aprile). Nelle memorie, depositate dal Gestore, è facile presumere e desumere una eccezione per indeterminatezza temporale relativamente ai fatti asseritamente occorsi. Nelle memorie, infatti, viene sollevata una impossibilità all'effettuazione di una corretta verifica circa la contestazione sollevata. In effetti, dal deposito documentale effettuato nel presente procedimento, si evince una inammissibilità della domanda per indeterminatezza temporale, in quanto: a) non vengono indicate le settimane e/o i giorni ex tunc ed ex nunc relativi all'addebito; b) non sono stati depositati reclami; c) non ha depositato prova documentale degli addebiti. Ora, si consideri che, così come già chiarito dall'Autorità nel precedente di seguito riportato: "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture. Tuttavia, qualora l'operatore accetti espressamente, nel corso della procedura, di invertire l'onere probatorio (che sarebbe dovuto ricadere sull'istante), anche con riferimento alla domanda di storno di ulteriori importi, e poi rimanga inadempiente, appare equo e ragionevole ordinare, per l'ipotesi in cui fra le parti residuino rapporti di debito-credito, la regolarizzazione amministrativa della posizione dell'utente" (Cfr. Agcom Delibera n. 70/12/CIR). In ragione di quanto testè rappresentato, pertanto, l'istanza non risulta corredata dall'idonea documentazione probatoria e, per l'effetto, non appare suscettibile di accoglimento. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il mancato accoglimento dell'istanza formulata dalla sig.ra C. Dxxx Sxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to