

DELIBERA N. 61/2019

**XXX / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/70754/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 25/11 /2019;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 18/01/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nei propri scritti, in relazione alla numerazione XXX, rappresenta in sintesi quanto segue:

a) nel marzo 2018 riceveva fattura contenente addebiti per servizi digitali acquistati su Google Play, in assenza di qualsiasi richiesta, autorizzazione all'acquisto ed all'addebito in fattura;

b) oltre a ciò, l'operatore non ha mai inviato avvisi di conferma degli acquisti, cosa invece prevista nel sito Vodafone, né di raggiungimento della soglia mensile di 50 euro prevista per detti acquisti, cosa parimenti indicata nel sito del gestore;

c) dopo aver inutilmente contattato il call center, inviava formale reclamo via pec in data 4 maggio 2018, reclamo riscontrato ma rigettato;

d) nella fattura successiva erano ugualmente contenuti addebiti, tra l'altro, per gli stessi servizi digitali acquistati su Google Play;

e) l'invio tardivo della prima fattura ha vanificato la possibilità di richiedere un immediato annullamento attraverso Google Play, attivabile entro 65 giorni dalla transazione;

f) l'operatore ha quindi applicato condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e non ha rispettato i propri oneri informativi;

g) l'utenza è stata disattivata il 30 giugno 2018.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno/rimborso delle somme addebitate a titolo di servizi digitali acquistati da Google Play, con ritiro della pratica recupero crediti, nonché la restituzione della somma di 50 euro versata a titolo di deposito cauzionale, essendo il contratto cessato;

II) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi;

III) indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali non pattuite, ai sensi dell'articolo 13, comma 7 del Regolamento indennizzi;

IV) indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi, ai sensi dell'articolo 4, comma 2 del Regolamento indennizzi;

V) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il risarcimento del danno non rientra nelle competenze del Corecom;

2) per l'acquisto di servizi digitali è necessaria la richiesta e/o l'intervento dell'utente nel portale Google Play;

3) la soglia dei 50 euro si riferisce al traffico dati e non ad acquisti effettuati su portali di terzi;

4) per gli acquisti da Google Play, non sono previsti alert da parte del gestore; le condizioni contrattuali non sono state mai modificate ed il cliente ha mantenuto sempre invariato il proprio piano tariffario.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni del gestore, l'istante ribadisce che la soglia dei 50 euro si riferisce agli acquisti contestati, che il gestore era tenuto alla conferma dei relativi addebiti tramite sms e che è stato attivato un servizio non richiesto. Insiste, pertanto, per l'accoglimento della domanda.

In replica alle deduzioni attoree, la convenuta conferma la conformità degli addebiti alle disposizioni contrattuali e che le somme contestate si riferiscono a servizi acquistati dall'utente. Insiste, pertanto, per il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

Dal prospetto informativo presente nel sito dell'operatore, recante "Come acquistare su Google Play", sono chiaramente riportati i passaggi che il cliente deve effettuare per procedere a tali acquisti. Tra questi, figura quello relativo alla selezione della voce "Usa fatturazione Vodafone". Sempre nelle stesse pagine Vodafone, in relazione alle domande frequenti, al quesito relativo al limite massimo di spesa per gli acquisti, è riportato che è previsto un limite di 12.50 euro, oltre IVA, per singola transazione, e di 50 euro mensili, IVA inclusa, per il cliente in abbonamento. Tali costi si riferiscono evidentemente agli acquisti su Google Play, cosa che emerge sia dal tenore letterale dello scritto (ad esempio, si fa riferimento a singole transazioni, cosa che non coincide con il traffico dati), sia dall'intestazione della pagina navigata (Come

acquistare su Google Play), certamente riferibile al sito dell'operatore, come si evince dalla stringa di ricerca impostata (www.vodafone.it/portal/Privati/Vantaggi-Vodafone/Applicazioni/Vodafone/gplay/payments).

A fronte di tale situazione, l'operatore ha affermato che i servizi sono autonomamente attivati dal cliente e che alcun obbligo di alert relativo al raggiungimento di soglie di acquisto è previsto in capo al gestore. In realtà, come noto, è pacifico che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento. Nel caso che ci occupa, la debenza degli importi in contestazione non risulta provata, tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione di servizi digitali, quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell'url della landing page navigata dal cliente e dell'assenza di alert relativi al superamento delle soglie.

Per questi motivi, si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso/storno delle somme addebitate a titolo di servizi digitali acquistati su Google Play nelle fatture oggetto di contestazione, e precisamente nei conti n. XXX del 1 marzo 2018 e XXX del 28 aprile 2018, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Va inoltre disposta la restituzione del deposito cauzionale di 50 euro, previsto nella fattura XXX del 28 aprile 2018, ove espressamente è scritto che detto importo "... viene restituito per intero se ... si recede dal contratto". E' infatti pacifico tra le parti che il contratto è cessato nel giugno del 2018 e Vodafone, a fronte della contestazione dell'istante riguardante la mancata restituzione di detta somma, nulla deduce.

Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto II) di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che quanto ai servizi digitali deve rammentarsi che trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

La richiesta di cui al punto III) non può essere accolta, in quanto non si ritiene rientri, neppure in via analogica, in nessuna delle ipotesi suscettibili di indennizzo, come previste dal Regolamento indennizzi.

Neppure la richiesta di cui al punto IV) può essere accolta poiché la disposizione si riferisce al caso di mancata/ritardata attivazione del servizio, ipotesi pertanto esattamente opposta a quella che ci occupa.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme da corrispondere all'istante come

sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, residente in XXX - XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare la somma di 50 euro corrisposta a titolo di deposito cauzionale (fattura n. XXX del 28 aprile 2018) e gli addebiti riferiti ai servizi digitali acquistati su Google Play nelle fatture oggetto di contestazione n. XXX del 1 marzo 2018 e XX del 28 aprile 2018 nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.
- Le somme da corrispondere come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.
- Il rigetto delle altre domande.
- Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Perugia, 25/11/2019

IL PRESIDENTE