

DELIBERA 56/2023/CRL/UD del 27/01/2023
S. ZXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/134906/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 S. ZXXX del 11/06/2019 acquisita con protocollo n. 0254874 del 11/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

1. La posizione dell'istante L'istante, con codice cliente n. 11.370xxxx lamenta l'attivazione di servizi aggiuntivi a pagamento sul suo numero n.339-36xxx, mai richiesti e mai usufruiti, e contesta l'addebito dei seguenti importi esposti nelle fatture: - fattura AFxxx del 17 ottobre 2015 € 24,14; - fattura AGxxx del 16 febbraio 2016 € 40,80; - fattura AGxxx del 15 aprile 2016 € 40,80; - fattura AGxxx del 15 giugno 2016 € 34,98; - fattura AGxxx del 05 ottobre 2016 € 34,97. Il reclamo è stato inoltrato il 16.11.2016. Richieste: disattivazione del servizio se attivato; restituzione della somma non dovuta pari a euro 175,69 (IVA compresa) oltre interessi dalla domanda all'effettivo soddisfo; corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 16.11.2016 data di invio del reclamo, fino all'udienza di conciliazione 28.03.2019 per un importo totale di euro 300,00; condanna alla corresponsione, in favore dello scrivente, delle spese di procedura. Totale indennizzi richiesti euro 625.69. A sostegno delle proprie tesi richiama la deliberazione AGCOM nell'adunanza del 14.10.2015, con la quale ha sanzionato la Vodafone per non avere ottemperato alla delibera n. 25262 del 13.01.2015 riguardanti la fornitura di servizi a pagamento (c.d. servizi premium) non richiesti o richiesti inconsapevolmente con il conseguente addebito del costo sul credito telefonico dei consumatori, con l'adozione di omissioni informative ingannevoli e di condotte aggressive. Richiama inoltre l'art.3 della delibera 664/06/cons, delibera 87/13/cr Corecom Lazio, delibera Agcom 184/14/cons

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria difensiva, il gestore contesta le richieste dell'utente con i seguenti motivi: -carenza di prove a sostegno della illegittima attivazione dei servizi ; - i servizi "Neomobile" oggetto della controversia vengono forniti tramite soggetti terzi e vengono attivati con esplicita richiesta tramite sms o chiamata telefonica; - i medesimi servizi possono essere disattivati autonomamente tramite il c.d "barring"; - le fatture possono essere contestate entro 45 giorni dall'emissione (art.13 C.G.di Contratto- in realtà art.15); - le fatture sono state rimborsate in parte in data 06/12/2016; - l'utente è stato disattivato. Dalla risposta al reclamo allegata del 06.12.2016 si evince che il servizio del Provider Neomobile : Celebrity è stato attivato il 13.09.2015; il gestore pur ribadendo la legittimità del proprio operato, "in un'ottica di fattiva e leale collaborazione " ha rimborsato importi fatturati per euro 86,61, di cui euro 34,97 riferiti alla fattura AGxxx del 05 ottobre 2016 inclusa tra le somme richieste in restituzione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento. La mancata risposta al reclamo del 16.11.2016 non sussiste, in quanto il gestore ha risposto con la lettera del 06.12.2016 e pertanto non è dovuto l'indennizzo di euro 300,00. Riguardo alla contestazione della non richiesta attivazione del servizio, si può aderire all'orientamento dell'Agcom e dei Corecom sull'onere della prova a carico del gestore, circa la volontà dell'utente di aver richiesto il servizio contestato, depositando agli atti il relativo contratto. Si richiama anche l'orientamento giurisprudenziale consolidato (cfr. Cass., set. n. 947/2006) in base al quale l'emissione delle fatture, non costituisce accertamento dell'entità periodica della somministrazione, essendo atti unilaterali di natura contabile rettificabili (delibera Agcom n. 21/11/CIR). Tuttavia l'indennizzo in favore dell'utente va considerato ai sensi dell'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi tenendo conto della data del reclamo. In proposito va considerato che il servizio è stato attivato il 13.09.2015, le fatture emesse si riferiscono al periodo 15.10.2015 -05.10.2016, il reclamo è stato inviato il 16.11.2016 e il gestore ha provveduto a stornare alcune fatture tra cui la n. AGxxx del 05 ottobre 2016 di € 34,97. La richiesta di rimborso delle precedenti fatture pertanto non può trovare accoglimento. Riguardo al rimborso delle spese ulteriori, pari a euro 150 ed ottenute per differenza (625,69 -175,69-300,00) si ritengono non dovute, in quanto la richiesta risarcitoria è in contrasto con l'art.20 comma 4 della Delibera n.203/18/CONS che limita le richieste dell'utente ai casi di indennizzi previsti dai contratti e dalle Carte dei servizi. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza del sig. S. ZXXX nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a.. Spese di procedura compensate.
- 2.** Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

3. 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.

4. 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, 27 – 012 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to