

**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/207549/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXXXC. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile -  
Teletu)IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente XXXXXX C. , del 21/11/2019 acquisita con protocollo n. 0502723 del 21/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “Si rappresenta che è stata tentata una conciliazione presso il Corecom non andata a buon fine per mancato accordo (in particolare l’operatore non ha formulato alcuna proposta). Riporto quanto già esposto in primo grado: Impugna e contesta l’ultima fattura inoltrata del 28/06/2019 e avanza formale reclamo nei confronti della Vodafone. In particolare, e` a contestare attivazione non richiesta del servizio Entertainment per un ammontare totale di € 21,42. Infatti, circa il 27 maggio 2019 mi

sono recata presso il negozio Vodafone sito in Roma in V. dei Colli Portuensi per cercare di cambiare contratto ormai diventato oneroso e non più in linea con i costi correnti. Il negoziante mi ha detto che non avrebbe potuto fare niente per cambiare la tariffa ma la Vodafone, a suo nome, mi omaggiava della Vodafone TV a costo zero, mi consigliava, altresì di attivare Happy Black. Il 30 giugno è arrivata la mail recante la fattura ed ho trovato la voce Entertainment del valore di € 21,42. Prontamente ho chiamato il 190 per chiarimenti ed una operatrice molto gentile, scusandosi dell'accaduto, mi ha detto che sarei stata contattata entro 5 giorni. Oggi alle 16,54 ho ricevuto una chiamata dallo 0282900052, l'operatrice addetta insisteva che avrei dovuto recarmi presso il negozio per reclamare e vista la mia resistenza a recarmi nuovamente in quel negozio, la stessa troncava la telefonata. A questo punto non essendo la prima ad aver avuto questo tipo di esperienza, ma avendo sentito che anche altre persone sono state ingannate presso quel negozio, pretendo che la Vodafone mi tuteli prontamente risolvendo la controversia e che provveda all'immediata disattivazione dei servizi di cui sopra a pagamento, a rimborsare quanto fatturato, indennizzare secondo la vigente normativa. Questo quanto ribadito nella pec del 1 luglio 2019. In risposta il 2 luglio 2019 sono stata contattata da una operatrice della Vodafone, la quale non avendo avuto risposte positive dalla società da Lei rappresentata a mio favore, come restituzione dell'indebito corrisposto, mi consigliava di bloccare e rinunciare alla disdetta dell'opzione Entertainment pari a € 21,42, per non incorrere nella penale prevista per disdetta anticipata. Resto in attesa di Vostro riscontro, entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della presente con riserva di ogni diritto, ragione ed azione. Distinti saluti. C. XXXXX il 2 luglio 2019 sono stata contattata da una operatrice della Vodafone, la quale non avendo avuto risposte positive dalla società da Lei rappresentata a mio favore, come restituzione dell'indebito corrisposto, mi consigliava di bloccare e rinunciare alla disdetta dell'opzione Entertainment pari a € 21,42, per non incorrere nella penale prevista per disdetta anticipata.” Sugli assunti premessi ha chiesto: “Come nel primo grado. storno fatture per l'importo di euro 21,42 ciascuna. Disattivazione servizio richiesto. Emissione nota credito e rimborso di quanto sino ad oggi pagato in fattura.

Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo che: “Orbene l'odierna esponente evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione dei servizi contestati dall'utente. Vodafone, invero, rileva di aver meramente provveduto ad applicare quanto previsto e pattuito nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente (cfr. all. 1). Non si ravvisano, quindi, errori o anomalie nella gestione della problematica de qua. Né, tanto meno, si riscontra la fattispecie lamentata dall'utente dell'avvenuta attivazione di un servizio non richiesto. Nel merito si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.A. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta l'attivazione di un servizio a pagamento che, in fase di sottoscrizione del contratto, sarebbe stato presentato come omaggio a costo zero. L'utente ha prontamente inviato reclamo dopo avere ricevuto la fattura emessa il 19.06.2019, all'interno della quale viene contabilizzato tale servizio, che l'istante riteneva gratuito. Si osserva che nel secondo il contratto allegato da Vodafone Italia S.p.A., sottoscritto dalla sig.ra XXXXX, la somma contestata pari a euro 21,42 era effettivamente dovuta. Pertanto, viene rigettata la richiesta di rimborso di tale cifra. Tuttavia, si prende atto che doveva essere disposta la disattivazione del servizio "Now Tv via Vodafone Tv" a partire dal trentesimo giorno successivo all'1.07.2019, data in cui la sig.ra XXXXXX, con reclamo a mezzo PEC, ha manifestato la volontà di recedere da tale servizio. Conseguentemente, si dispone lo storno/il rimborso di eventuali somme maturate dopo il 31.07.2019 a titolo di "Servizio Now Tv via Vodafone

Tv". Secondo il contratto sottoscritto e allegato, il recesso anticipato dall'offerta in questione comporta la risoluzione automatica del contratto e la restituzione dell'importo corrispondente ad eventuali sconti fruiti. Nel caso di specie, tali sconti ammontano a euro 54,91. Dunque la Sig.ra XXXXXX è tenuta al pagamento di tale somma in favore dell'operatore. Inoltre, nelle "Condizioni generali di contratto opzione Vodafone Tv" si legge che "L'opzione prevede una durata contrattuale di 24 mesi con rinnovo a tempo indeterminato, salvo disdetta e una permanenza contrattuale minima di 24 mesi e un corrispettivo, in caso di recesso anticipato, di 120 euro." Pertanto, risulta dovuto anche il pagamento di euro 120 a titolo di contributo per recesso anticipato a carico della Sig.ra XXXXXX in favore di Vodafone Italia S.p.A. Proseguendo nel merito della questione, si osserva la mancata risposta scritta al reclamo inviato dall'utente. Secondo l'art. 8 comma 4 della Delibera 179/03/CSP, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta. Pertanto è accolta la richiesta di indennizzo da parte dell'istante a titolo di mancata risposta ai reclami. Dal momento che, dalle condizioni generali di contratto dell'operatore Vodafone, si legge che "Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo", si dispone un indennizzo per mancata risposta ai reclami a partire dal giorno 16.08.2019 sino al giorno 20.11.2019, data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione tra le parti, pari a euro 237,50 (2,50 euro per ogni giorno di mancata risposta, ai sensi dell'articolo 12 comma 1 della Delibera 73/11/CONS).

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/11/2019, è tenuta a stornare/rimborsare le eventuali somme maturate dopo il 31.07.2019 a titolo di "Servizio Now Tv via Vodafone Tv" e corrispondere la somma di € 237,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi