

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**Lxxx/VODAFONE  
(Lazio/D/630/2017)**

### **IL DIRIGENTE**

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 23.6.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. Posizione dell’istante**

Il Sig. Mario Lavezzo ha lamentato l’attivazione sulla propria utenza mobile 333xxxx254 di servizi non richiesti (servizi digitali) e dell’opzione 300 minuti aggiuntivi, chiedendo la restituzione degli importi di € 22,00 e un indennizzo di € 250,00.

#### **2. Posizione del gestore**

Vodafone contesta l’asserita attivazione di servizi non richiesti, quali i servizi digitali e l’attivazione dell’opzione avente ad oggetto i 300 minuti aggiuntivi. In particolare, il gestore sostiene che i servizi digitali, ovvero a sovrapprezzo, vengono forniti da soggetti terzi e richiedono un’esplicita richiesta dell’utente. Pertanto Vodafone contesta ogni responsabilità per la suddetta attivazione,

rappresentando che gli utenti possono, al fine di evitare l'attivazione di servizi a pagamento, autonomamente o in collaborazione con il servizio clienti, attivare il cosiddetto "barring", volto a impedire la suddetta attivazione.

Vodafone infine riferisce che l'utente ha attivato il "barring" in data 29.11.2016 e documenta l'avvenuta corretta attivazione dell'opzione 300 minuti, poi disattivata il 29.11.2016

### **3. Motivi della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile. Relativamente alla richiesta di rimborso delle somme contestate per i servizi a sovrapprezzo, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie, da un lato si ritiene che l'operatore abbia argomentato di avere correttamente contabilizzato le voci suddette, precisando che, almeno per quanto riguarda i servizi digitali, questi sono riconducibili alla volontà dell'utente e che, per procedere all'attivazione, deve richiedere volontariamente tali servizi, dall'altro che l'operatore ha solo parzialmente adempiuto al proprio onere probatorio, atteso che non ha dato nessuna dimostrazione del fatto che l'utente abbia voluto effettivamente attivare i servizi suddetti. Al contrario, è lo stesso operatore che dà conto della circostanza che l'utente ha disattivato detti servizi in data 29.11.2016, così manifestando in tempi brevi la volontà di non avvalersi dei servizi stessi.

Alla luce di quanto sopra osservato si ritiene, pertanto, che Vodafone debba essere condannata alla restituzione e/o allo storno delle somme contestate relative agli addebiti per servizi in sovrapprezzo, per un totale di € 22,00.

Quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, si richiama l'indirizzo espresso in merito dall'Agcom, secondo cui *"la fornitura di contenuti digitali premium non può essere ricompresa tra le fattispecie per le quali è applicabile l'apparato indennitario predisposto nell'ambito della definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, attesa l'impossibilità tecnico-giuridica di qualificare tali contenuti quali servizi di comunicazione elettronica, sebbene accessori"* (cfr., in termini, il parere prot. 0019566 del 12/04/2016, espresso dall'Agcom).

Va pertanto rigettata la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

Per tutto quanto sopra esposto,

**il Dirigente**

**DETERMINA**

1. l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente M. Lxxx, nei confronti di Vodafone xxx. La società Vodafone xxx è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura nonché a rimborsare la complessiva somma di € 22,00 maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo;
2. la società Vodafone xxx è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
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 ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO