

DETERMINA Fascicolo n. GU14/150196/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx****D. - 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 Txxx D., del 16/07/2019 acquisita con protocollo n. 0312760 del 16/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

- I) Posizione dell’istante L’istante, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione che si è svolto in data 18/04/2019, ha introdotto il presente procedimento con istanza del 16/07/2019 per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) in relazione al contratto privato di telefonia mobile. Al riguardo l’utente lamenta di aver subito in data 4/12/2017 l’addebito di € 6,00 per l’attivazione di servizi digitali non richiesti né autorizzati. Pertanto, su questo assunto, l’istante richiede

quanto segue: 1) Rimborso di € 6,00 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo 3) Indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto 4) Spese di procedura Quantificazione dei rimborsi ed indennizzi richiesti pari a € 500,00.

- II) Posizione dell'operatore L'operatore in relazione alla vicenda in esame si costituisce nel procedimento edeccepisce quanto segue: a) evidenzia l'infondatezza delle richieste dell'utente e specifica che dalla verifiche effettuate è risultato attivato il servizio "555551" in data 3/12/2017 con disattivazione di quest'ultimo in pari data; b) rileva di aver provveduto al rimborso della somma contestata di € 6,00 (il credito all'utente è aumentato da € 9,90 ad € 15,90). Conseguentemente afferma di aver gestito regolarmente la segnalazione; c) alla richiesta di indennizzo e storno eccepisce secondo quanto stabilito dalla delibera 203/18/CONS art. 20, comma 4. Ne consegue inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno espressamente esclusa dalla normativa Agcom. Eccepisce che il ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. d) precisa che l'utente è attualmente attivo con ricaricabile; e) chiede pertanto l'integrale rigetto delle domande avversarie per i motivi sopra esposti.

Motivazione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per i seguenti motivi. L'istante assume l'addebito di un servizio a pagamento non richiesto e la mancata risposta al reclamo. Nel merito l'istanza risulta totalmente scarna e non sufficientemente circostanziata da elementi probatori utili all'istruzione. L'istante non allega alcuna documentazione a supporto dei propri assunti. Non allega il reclamo, pertanto, non si può conferire certezza all'inadempimento del gestore che l'utente invoca e per il quale richiede l'indennizzo. E non allega neppure alcuna prova che attesti l'asserito illegittimo addebito dell'importo di 6 euro, che tuttavia viene confermato da controparte nelle sue memorie. Vodafone dichiara anche di aver già provveduto al rimborso di tale somma , ma non allega alcuna prova di tale rimborso. Pertanto la richiesta del rimborso di euro 6,00 per attivazione di servizi digitali a pagamento non richiesti può essere accolta. Non può invece essere accolta, conformemente all'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (tra cui la Delibera 29/17/CIR), la richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per l'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.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/07/2019, è tenuta a DETERMINA 1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Daniela Tarantini nei confronti della società Vodafone Italia Spa. 2. La società Vodafone Italia Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 6,00 come rimborso degli addebiti per servizi a pagamento non richiesti..

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 f.to