

**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/206118/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA O.  
Mxxx - 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 Oxxx M., del 19/11/2019 acquisita con protocollo n. 0497823 del 19/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, intestataria di un’utenza di rete fissa con Vodafone, esponeva di essersirecata in data 17/12/2018 presso un punto vendita Vodafone a Viterbo per chiarimenti sul suo contratto e in quella sede le veniva offerto dalla venditrice il servizio “Vodafone TV Sport”, garantendo che il servizio non prevedeva costi aggiuntivi e non era subordinato al pagamento di alcun canone, Pertanto l’istante sottoscriveva il modulo di attivazione del servizio. Successivamente, tuttavia, l’utente si avvedeva che nella

fattura del 12/03/2019 era stato addebitato l'importo di € 4,76 per il servizio in questione. Pertanto, si recava nuovamente presso il punto vendita per ottenere chiarimenti e ivi le veniva confermato che non avrebbe dovuto essere addebitato alcun importo e che sarebbe stata effettuata apposita segnalazione a Vodafone, anche al fine di rimborsare l'importo addebitato. Sennonché, l'istante successivamente constatava che nella fattura del 15/05/2019 era stato nuovamente addebitato l'importo di € 4,76 per il servizio "Vodafone TV Sport". Pertanto, contattava l'assistenza clienti al n. 190 e stavolta le veniva comunicato che il servizio era in realtà a pagamento e che anzi dopo i primi tre mesi il canone mensile sarebbe aumentato ad € 10. L'istante, pertanto, in data 05/06/2019, inviava comunicazione all'operatore chiedendo la cessazione del servizio Vodafone TV senza nessun addebito. Sulla base dell'assunto premesso, l'utente chiedeva il rimborso delle somme illegittimamente addebitate, nonché l'indennizzo per mancata risposta al reclamo. L'istante quantifica la richiesta di indennizzi in € 1.000,00 complessivi.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto, da un lato, l'opzione "Vodafone TV Sport" era stata regolarmente richiesta dall'utente e quindi nel caso di specie non era ravvisabile l'attivazione di servizi non richiesti; dall'altro, l'operatore rappresentava di aver meramente applicato i costi previsti contrattualmente per l'opzione e indicati nelle fatture allegate. L'operatore concludeva precisando che "(...) l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto".
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Nella documentazione contrattuale in atti non risulta indicato il costo del servizio "Vodafone TV Sport" sottoscritto in data 17/12/2018, essendo solo previsto che "il prezzo dell'opzione Vodafone TV, dell'opzione HD e dei servizi Now TV di Sky è quello previsto dai materiali di vendita alla data della presente proposta". In proposito, l'istante ha affermato che il personale incaricato del punto vendita Vodafone, presso il quale si era recata per avere chiarimenti sul proprio contratto, le ha più volte espressamente garantito che il servizio "Vodafone TV Sport" proposto in quella sede non avrebbe avuto alcun costo. L'operatore, nella propria memoria, non ha contestato specificamente tale circostanza, ma si è limitato ad affermare che Vodafone ha "applicato i costi previsti contrattualmente per tale piano tariffario ed indicati nelle fatture accluse". Va rilevato, tuttavia, che: 1) "contrattualmente" non era indicato alcun costo e 2) le fatture, in quanto atti di provenienza unilaterale, peraltro contestate dall'utente, non possono formare alcuna prova della correttezza degli importi addebitati per il servizio "Vodafone TV Sport". In altri termini, a fronte della produzione da parte dell'istante di un contratto non contenente alcuna previsione di costo, l'operatore non ha smentito che il servizio potesse essere a titolo gratuito, né ha prodotto alcuna documentazione dalla quale si possa evincere, anche per relationem, il costo specifico previsto "dai materiali di vendita alla data della presente proposta". Alla luce di quanto sopra, deve ritenersi che il servizio accessorio "Vodafone TV Sport" sia stato accordato all'utente a titolo gratuito. Pertanto, Vodafone dovrà rimborsare all'istante tutti gli importi addebitati per il suddetto servizio dalla data di attivazione (17/12/2018) alla data di cessazione del servizio. Parimenti, in assenza di qualsivoglia previsione contrattuale circa i costi di attivazione, nonché circa i termini e i costi del recesso dal suddetto servizio, Vodafone ha illegittimamente addebitato alla cliente, nella fattura AL13031621 del 13/07/2019, l'importo di € 70,52 per "Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni: Contributo attivazione Vodafone TV", che andrà quindi rimborsato. Infine, circa la comunicazione PEC inviata il 05/06/2019 dall'istante all'operatore, va osservato che la stessa non può essere qualificata come reclamo, in quanto non finalizzata a "segnalare all'operatore un disservizio o chiedere l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti", come previsto dall'art. 1, lettera j), del Regolamento indennizzi, bensì diretto a chiedere la cessazione del servizio "Vodafone TV Sport" senza nessun addebito. Pertanto, nessun indennizzo è dovuto per la mancata risposta. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 Euro a titolo di rimborso spese.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 19/11/2019, è tenuta a 1. rimborsare alla sig.ra Onofri Marina tutti gli importi addebitati per il servizio "Vodafone TV Sport", dal

17/12/2018 sino alla disattivazione del servizio, nonché l'importo di € 70,52 addebitato nella fattura AL13031621. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere alla Sig.ra Onofri Marina l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

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