

DETERMINA Fascicolo n. GU14/210712/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx
N. - 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 Bxxx N., del 28/11/2019 acquisita con protocollo n. 0513635 del 28/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante rappresentava di aver sottoscritto, in data 19/04/2019, un contratto con Vodafone Italia S.p.A. per l’attivazione di una SIM ricaricabile, con offerta “RED Unlimited Ultra”, al costo di Euro 24,99 al mese. L’istante lamentava che “All’emissione della prima fattura mi rendevo conto che mi sono stati addebitati costi per un servizio casa mai richiesto. Ed infatti, con la fattura n. AL07364421 mi venivano addebitati arbitrariamente 76,01 Euro”. Sull’assunto premesso, l’istante chiedeva: “Restituzione

di tutti gli importi versati indebitamente a Vodafone Italia dalla stipula del contratto fino alla data della convocazione; indennizzo per attivazione servizio non richiesto di Euro 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione (ad oggi pari a 450,00 Euro)”.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo “di aver applicato le condizionicontrattuali pattuite e presenti nella proposta di abbonamento sottoscritta da parte ricorrente (cfr. all. 1)” e che comunque “in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto le singole fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata (...)”. Eccepiva, inoltre, l'operatore, che “la fattispecie contestata dall'utente attiene, eventualmente, all'asserita applicazione di condizioni contrattuali difformi e non all'attivazione di servizi non richiesti. Conseguentemente non è previsto dalla Delibera 347/2018/CONS alcun indennizzo” L'operatore concludeva precisando che “(...) l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”.

4. 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. Dagli atti del procedimento risulta che l'utente ha sottoscritto non uno, ma due contratti con Vodafone, entrambi del 19/04/2019: uno (allegato dall'istante) denominato “Modulo di attivazione per SIM Ricaricabile”, nel quale è prevista l'attivazione dell'offerta “RED Unlimited Ultra” al costo di Euro 24,99 al mese; l'altro (allegato dall'operatore e non sconosciuto dall'istante) denominato “Modulo di attivazione per SIM Abbonamento”, nel quale è prevista l'attivazione dell'offerta “Vodafone Casa 4G” con piano tariffario “Internet Abbonamento”. Dalle fatture in atti risulta che all'utente sono stati addebitati i costi sia dell'offerta “Internet Abbonamento”, sia di altra offerta denominata “Tutto Facile Fisso”. Considerato che quest'ultima non risulta essere mai stata richiesta, né sottoscritta dall'utente, nemmeno nel contratto depositato dall'operatore, tutti i costi che Vodafone ha addebitato sotto la dicitura “Tutto Facile Fisso” non erano e non sono dovuti, e pertanto dovranno essere rimborsati (il loro avvenuto pagamento non è in contestazione ed anzi l'operatore ha espressamente dichiarato che “non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”). In proposito è giusto il caso di rilevare che il termine di 45 giorni per la contestazione delle fatture – che a dire dell'operatore non è stato rispettato dall'utente – in virtù di un'interpretazione complessiva e sistematica delle condizioni generali di contratto, può essere ritenuto applicabile solo alle contestazioni relative agli importi derivanti dai piani tariffari effettivamente sottoscritti. Tale termine, così interpretato, ha lo scopo condivisibile di limitare nel tempo le contestazioni relative al quantum della fatturazione e tutelare così la certezza dei rapporti di dare-avere tra utente e operatore. Nelle ipotesi in cui, invece, la contestazione riguardi addirittura l'an della fatturazione, ossia l'esistenza stessa dell'obbligo dell'utente di corrispondere un determinato importo per non aver mai sottoscritto quell'offerta o piano tariffario, essa non può soggiacere al termine di 45 giorni unilateralmente stabilito dall'operatore, e ciò perché, in virtù dell'art. 11 delle condizioni generali, “Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi ricorrenti del piano base e dei Pacchetti attivi (...)”. Pertanto è solo in relazione ad essi che l'operatore può legittimamente prevedere il predetto termine di contestazione. I costi di servizi o offerte mai richieste né sottoscritte, invece, non sono dovuti dall'utente perché privi di una valida fonte negoziale. Ed infatti un conto è prevedere un termine per la contestazione, ad esempio, degli importi addebitati per il traffico telefonico ove il cliente abbia scelto una tariffazione a consumo, essendo chiaro fin dall'inizio all'utente che sarà suo onere verificare il traffico telefonico addebitato; un altro conto è pretendere il rispetto di un termine per la contestazione di addebiti non previsti contrattualmente e che l'utente non è tenuto a monitorare. All'utente andranno quindi rimborsati tutti gli importi addebitati con la causale/ denominazione “Tutto Facile Fisso” a partire dal 19/04/2019 fino al 15/10/2019 (data finale del periodo di fatturazione di cui alla fattura AL19969784 del 19/10/2019, che è la più recente agli atti). Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti di cui all'art. 9 della Delibera n. 347/18/ CONS, deve innanzitutto rilevarsi come l'art. 9 della citata Delibera preveda due tipologie di indennizzi: al primo comma un indennizzo (di Euro 5 al giorno) per l'attivazione di servizi non richiesti, mentre al secondo comma un indennizzo (di Euro 2,50 al giorno) per i casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti. La ratio di tale previsione, come chiarito da plurime pronunce dell'AGCOM, va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). La fattispecie in esame, a ben vedere, non attiene all'attivazione di servizi non richiesti ma piuttosto all'attivazione di profili tariffari non richiesti (l'offerta

“Tutto Facile Fisso” deve qualificarsi quale profilo tariffario e non quale servizio), pertanto, accertato che l’operatore ha attivato e fatturato un profilo tariffario non richiesto, dovrà corrispondere all’utente l’indennizzo di cui al comma 2 dell’art. 9 della Delibera n. 347/18/CONS, pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione a partire dal 19/04/2019 fino al 15/10/2019 (data finale del periodo di fatturazione di cui alla fattura AL19969784 del 19/10/2019, che è la più recente agli atti), per un totale di 179 giorni e quindi Euro 447,50. 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 € a titolo di rimborso spese.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell’istanza del 28/11/2019, è tenuta a rimborsare all’utente tutti gli importi addebitati per l’offerta “Tutto Facile Fisso” dal 19/04/2019 al 15/10/2019, a

corrispondere al sig. Nicola Basilico l’indennizzo di cui all’art. 9, comma 2, della Delibera n. 347/18/CONS, per l’importo di € 447,50, nonché 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