

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/84466/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXXXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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 Regolamento Indennizzi;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXX, del 15/02/2019 acquisita con protocollo N. 0066458 del 15/02/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti del procedimento, è risultato che:

Il sig. XXXXXX (di seguito Istante), nell’istanza introduttiva del procedimento, in relazione al codice cliente Codice Cliente: XXXXXX – utenza mobile XXXXXXXXX, riferisce quanto segue. Si è ritrovato attiva a sua insaputa l’offerta EXTRA 1GB 4G su SIM ricaricabile che non utilizzava da parecchio. Vodafone, nella risposta al reclamo conferma che EXTRA 1GB 4G è stata attivata in data 23.09.2018 da un rivenditore Vodafone (mantenendo l’anonimato sul punto vendita che conosce i dati del cliente). Ha riaccreditato l’importo di euro 9,00 corrispondente agli importi addebitati. Ha però ignorato la richiesta di indennizzo visto quanto stabilito dall’articolo 9 Delibera Agcom 347/18/CONS pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione dell’opzione non richiesta a partire dalla data di attivazione ovvero dal 23/09/2018 al 31/12/2018. In fase conciliativa Vodafone non si è adeguata a quanto da questa delibera è previsto. L’istante dichiara inoltre di avere presentato reclamo in data 2 dicembre 2018. L’istante in relazione a quanto sopra dichiarato chiede: 1) indennizzo di cui all’articolo 9 Delibera Agcom 347/18/CONS pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione dell’opzione non richiesta a partire dalla data di attivazione ovvero dal 23/09/2018 al 31/12/2018. 2) euro 50 a titolo di indennizzo visto il protrarsi della controversia e visto il non adeguarsi da parte di Vodafone a delibere da AGCOM stabilite riguardo all’attivazione di profili non richiesti, creando lungaggini immotivate per un indennizzo che dovrebbe essere automatico.

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone) nei propri scritti difensivi riferisce, in sintesi, di avere regolarmente riscontrato quanto domandato dall’istante avendo inviato apposita missiva del 31/12/2018 ed avendo, altresì, già provveduto a riaccreditare la somma contestata di euro 9,00.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Nel merito l'istante lamenta l'attivazione non richiesta dell'offerta EXTRA 1GB 4G, sull'utenza XXXXXXXXXX, che dichiara avere contestato con reclamo, inviato via PEC il 2 dicembre 2018. L'operatore nella propria memoria difensiva, ammettendo, di fatto, l'avvenuta attivazione dell'offerta in argomento, deposita lettera di riscontro al reclamo dell'istante datata 31/12/2018 con la quale comunica di avere provveduto al riaccordo della somma di euro 9,00 e alla disattivazione della promozione, circostanza questa confermata dall'istante. Rilevata, quindi, l'attivazione non richiesta dell'offerta EXTRA 1GB 4G, e tenuto conto del rimborso già operato dall'operatore, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 1), l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 9, comma 2, della delibera 347/18/CONS, di euro 72,50, quantificato moltiplicando euro 2,50 per 29 giorni di attivazione non richiesta, calcolati dalla data di presentazione del reclamo, 2 dicembre 2018, ai sensi dell'art. 13 comma 1 della già citata delibera, fino alla data di accoglimento dello stesso da parte dell'operatore datata 31/12/2018. Riguardo alla richiesta di cui al punto 2), seppure, così come formulata, possa risultare non ammissibile, in orientamento con il criterio evidenziato nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui le istanze dell'utente "...devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare..." (cfr. par. III.1.2. delle Linee guida), si ritiene di accoglierla interpretando la stessa come richiesta di rimborso per spese di procedura.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/02/2019, è tenuta a corrispondere, oltre ad euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura, euro 72,50 (settantadue/50), per l'attivazione non richiesta dell'offerta EXTRA 1GB 4G, in applicazione dell'art. 9, comma 2, della delibera 347/18/CONS e dell'art. 13, comma 1 della medesima delibera.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara