

DETERMINA DIRETTORIALE 16/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/662760/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.M. - Helbiz Media Italia s.r.l.

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;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente B.M., del 14/02/2024 acquisita con protocollo n. 0045976 del 14/02/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare di un contratto di prova con l’operatore Helbiz s.r.l. per la fruizione di servizi audiovisivi, ha rappresentato quanto segue: a. lo scorso 22 settembre 2023, parte istante ha notato che, malgrado l’abbonamento fosse stato disdetto prima della fine del periodo di prova gratuito (22 aprile 2023), Helbiz ha addebitato il canone mensile; b. nell’area clienti di Helbiz Live c’è il tasto “Annulla l’iscrizione” su cui cliccare per annullare l’iscrizione all’abbonamento, dopo aver cliccato compare il messaggio “La tua cancellazione è andata a buon fine.” e, successivamente, non è arrivata alcuna conferma di disdetta via mail o telefono; c. rientrando nell’area riservata, continua a essere presente il tasto “Annulla l’iscrizione”, come non fosse stata considerata la richiesta già fatta cliccando precedentemente sullo stesso tasto. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la restituzione del canone mensile addebitato ingiustamente dal mese di aprile 2023 fino alla cessazione; ii. la liquidazione dell’indennizzo per l’attivazione di un servizio non richiesto.

La società Helbiz s.r.l. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta della parte istante di cui al punto i. può trovare accoglimento, in quanto, in mancanza di prova contraria prodotta dall'operatore, la richiesta di rimborso degli importi addebitati per l'attivazione di un servizio disattivato correttamente dalla parte istante devono essere restituiti. Si ritiene che Helbiz sia tenuta alla restituzione dell'importo pari a euro 41,93, così come richiesto dalla parte istante. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto nel caso di specie, la parte istante ha richiesto l'attivazione del servizio per un periodo di prova gratuito e, in seguito, dopo averlo disattivato, seguendo la procedura indicata sul web, ha subito l'addebito del servizio da parte dell'operatore Helbiz. Si tratta di una mancata disattivazione di un servizio che ha comportato addebiti ingiustificati, pertanto, risulta corretto disporre il rimborso di quanto fatturato indebitamente dal gestore, ma non anche l'indennizzo per aver attivato un servizio senza richiesta.

DETERMINA

- Helbiz Media Italia s.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 14/02/2024, è tenuta a rimborsare, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i. euro 41,93 (quarantuno/93) a titolo di rimborso dei canoni addebitati ingiustamente.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Giovanni Santella