

DETERMINA DIRETTORIALE 18/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/683983/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.E.A. - 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 S.E.A., del 03/06/2024 acquisita con protocollo n. 0154117 del 03/06/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare di un contratto con l’operatore Helbiz s.r.l. per la fruizione di servizi audiovisivi, ha rappresentato quanto segue: a. parte istante, nel mese di dicembre 2022, ha disattivato l’abbonamento ad Helbiz Live, ma l’operatore ha continuato ad addebitare ogni mese l’importo di euro 5,99, da ormai 16 mesi; b. parte istante ha inviato un reclamo rimasto privo di riscontro. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la restituzione del canone mensile addebitato ingiustamente dal mese di gennaio 2023 fino ad aprile 2024; ii. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta al reclamo; iii. il rimborso delle spese di procedura; iv. la liquidazione dell’indennizzo, da quantificarsi anche in via equitativa, per la mancata lavorazione della disdetta.

La società Helbiz Media 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 un servizio disattivato dalla parte istante devono essere restituiti. Parte istante ha allegato agli atti un messaggio di "Google Play" del 4 gennaio 2023 che conferma la disattivazione dell'abbonamento del servizio "Helbiz Live". Si ritiene che la società Helbiz sia tenuta alla restituzione degli importi addebitati dal mese di gennaio 2023 fino ad aprile 2024, data in cui è stato disattivato l'addebito sul conto corrente dell'istante, per un totale pari a euro 95,84 (euro 5,99 al mese per 16 mesi). La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto il reclamo inviato in data 11 agosto 2023 non risulta riscontrato dall'operatore. Si ritiene che l'operatore sia tenuto alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00. La richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto la mancata lavorazione della disdetta non configura l'attivazione di un servizio non richiesto ma determina in concreto la prosecuzione della fatturazione senza giusta causa, che deve essere rimborsata in favore dell'istante, come indicato al punto i.

DETERMINA

- Helbiz Media Italia s.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 03/06/2024, è tenuta a corrispondere, 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 95,84 (novantacinque/84) a titolo di rimborso dei canoni addebitati ingiustamente; ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. 1. La società Helbiz s.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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