

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 190 DEL 11-05-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
Macheda xxxxx/Vodafone Italia xxx – utenza n. xxxxx

IL DIRETTORE

VISTI:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 39223 del 5 agosto 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 6 agosto 2015, prot. n. 39373, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 7 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine assegnato da questo Co.Re.Com, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta addebiti per servizi non richiesti, a fronte dell'offerta mobile WIFI R206, sottoscritta in data 2 gennaio 2014, che prevedeva un contributo bimestrale di € 69,00. Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 12 giugno 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- a) il rimborso della somma pari ad euro 1.506,60;
- b) un congruo indennizzo.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza dell'odierno ricorso e domandandone il rigetto.

In primo luogo, la convenuta asserisce che i conti telefonici in contestazione, risultano corretti; infatti, per come si evince dall'esame delle fatture, oltre al costo dell'offerta internet, risultano fatturati servizi non compresi nell'offerta medesima.

In particolare, risultano attivati e fatturati alcuni contenuti mobili (IRADIO attivato il 10.04.2014 al costo di € 3,00; JOLIESS attivato il 29.08.2014 al costo di € 5,00; BEST GAME WAP attivato il 31.08.2014; EVERINE 2 servizi al costo di € 4,99 attivati il 23.08.2014 e il 28.03.2014; globway attivato il 2.9.2014 al costo di € 4,99; neomobile attivato il 4.01.2014; telecoming attivato il 31.08.2014; clashlog attivato il 10.11.2014).

A detta dell'operatore, tali servizi vengono attivati direttamente da pc, tablet o smartphone dell'utente, senza che nessun intervento possa essere effettuato direttamente e/o autonomamente dall'operatore medesimo.

Inoltre, allo scopo di evitare attivazioni inconsapevoli di tali servizi, viene richiesta conferma di attivazione, mediante "doppio click" sul telefonino/dispositivo dell'utente medesimo, conformemente a quanto richiesto dall'Agcom.

In secondo luogo, l'operatore evidenzia come la contestazione mossa dalla parte istante sia intervenuta a distanza di un anno e mezzo dall'attivazione dei servizi medesimi. Rileva, infatti, l'assenza di reclami, anteriori alla presentazione, presso il CoReCom, del formulario Ug e l'assenza di qualsivoglia richiesta, da parte dell'utente, di inibizione dei contenuti mobili/pc, che oggi si contestano.

Per tale ragione, la convenuta insiste nella richiesta di rigetto, per infondatezza, della presente istanza e chiede che, in caso di accoglimento, si tenga in debita considerazione il comportamento inerte dell'utente, il quale, omettendo di segnalare tempestivamente all'operatore le anomalie su riferite, ha aggravato il disservizio che oggi lamenta.

Pur senza rinunciare alla superiore richiesta di rigetto, la convenuta propone, a titolo meramente conciliativo, di definire bonariamente la vertenza in atto mediante lo storno dell'intero insoluto ed il rimborso di € 300,00.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva che gli addebiti contestati dal ricorrente si riferiscono a contenuti mobili a pagamento, non compresi nell'offerta contrattuale, a suo tempo, sottoscritta. L'operatore ha evidenziato che i servizi che qui si contestano vengono, di norma, attivati direttamente dall'utente (mediante il "doppio click" sul telefonino dell'utente medesimo), senza che possa essere effettuato alcun intervento da parte dell'operatore.

L'affermazione è condivisibile, tuttavia si osserva che le vigenti norme regolamentari ed, in particolare, la delibera Agcom n. 326/10/Cons, prescrivono alcune misure a tutela degli utenti dei servizi di telefonia mobile, riconducibili all'obbligo, a carico degli operatori, di fornire chiare e preventive informazioni delle condizioni giuridiche ed economiche dei servizi offerti, nonché di mettere a disposizione degli utenti "servizi di allerta" efficaci e gratuiti, nonché "servizi gratuiti di abilitazione/disabilitazione del traffico dati", allo scopo di prevenire/interrompere tempestivamente attivazioni inconsapevoli di servizi e contenuti digitali, onerose e, pertanto, indesiderate.

Quanto all'utente, questi ha l'onere di inoltrare tempestivamente segnalazioni e reclami al proprio operatore, allorché riscontri anomalie di consumi/traffico sulla propria linea telefonica.

Tanto premesso, nelle argomentazioni difensive della società convenuta non si rinviene la concreta dimostrazione dell'aver essa posto in essere, nei riguardi dell'odierno ricorrente, le misure di tutela sopra richiamate; è pur vero, tuttavia, che l'istante ha segnalato all'operatore le anomalie di traffico e di consumo riscontrate sulla propria linea telefonica, con notevole ritardo rispetto ai fatti che oggi contesta; con ciò, contribuendo ad aggravare la propria posizione debitoria.

Ciò posto, per un verso, la società Vodafone non ha dimostrato di avere messo in atto, nei confronti dell'odierno istante, tutte le misure di prevenzione, vigilanza e tutela, previste dalle norme summenzionate; per altro verso, si è accertata anche l'inerzia dell'utente, che oggi reclama un rimborso di euro 1.506,60, per indebita fatturazione, a fronte di conti telefonici emessi nell'anno 2014 e precedenti, mai tempestivamente contestati.

In simili fattispecie, secondo un consolidato indirizzo dell'Agcom, espresso nelle linee guida alla risoluzione delle controversie, deve ritenersi legittimo, in ossequio ai principi di reciproca lealtà e correttezza contrattuale, procedere ad un abbattimento degli importi spettanti agli utenti (a titolo di indennizzo/rimborso/storno), in proporzione al concorso di colpa dei medesimi nella causazione dei disservizi che essi stessi lamentano e, nei casi più gravi, persino all'abbattimento dell'intero importo ad essi spettante.

Per tutto quanto sopra, si conclude per l'accoglimento parziale dell'odierno ricorso, nei termini seguenti:

- la società Vodafone Italia è tenuta ad effettuare, in favore del sig. Macheda C, lo storno dell'insoluto per complessivi euro 475,50.

Si rigetta la domanda di indennizzo da indebita fatturazione, dal momento che tale fattispecie di disservizio, per costante indirizzo dell'Agcom, trova piena soddisfazione, esclusivamente, mediante lo storno delle fatture emesse e/o il rimborso delle somme indebitamente corrisposte.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*";

CONSIDERATO che il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e che, tuttavia, l'operatore ha formulato una proposta di bonario componimento della controversia, che non è stata accolta dal legale della parte istante, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per compensare interamente tra le parti le spese della presente procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Vodafone Italia è tenuta ad effettuare, in favore del sig. Macheda xxx, lo storno dell'insoluto, per complessivi euro 475,50;
- 2) Si compensano le spese di procedura;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale