

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/81287/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Butera XXX - Vodafone Italia XXX (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;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

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;

VISTA l’istanza dell’utente Butera XXX, del 09/02/2019 acquisita con protocollo N. 0055730 del 09/02/2019

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

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

L’istante, titolare della linea telefonica 3475767XXX, ha lamentato l’attivazione di un servizio non richiesto. Nello specifico, ha rappresentato che: 1. in data 23 aprile 2018, l’operatore ha attivato, a sua insaputa, “l’opzione special 100”, al costo mensile di euro 5,00; 2. in data 23 maggio 2018 l’opzione è stata rinnovata sempre al costo di euro 5,00; 3. in data 15 giugno 2018 ha richiesto la disattivazione dell’opzione tramite sito web (www.190); 4. il sistema ha accettato la sua richiesta, e l’opzione è stata disattivata il successivo 23 giugno; 5. l’opzione è rimasta attiva per un totale di 60 giorni; 6. in data 15 giugno 2018 ha inviato reclamo tramite PEC, chiedendo la restituzione del credito – di euro 10,00 – corrispondente all’addebito, e l’operatore ha accolto la richiesta; In base a tale premessa, l’utente ha chiesto: 1. l’indennizzo per l’attivazione del servizio non richiesto “Special 100”, pari ad euro 60,00”; 2. l’indennizzo per la mancata di trasparenza, correttezza e buona fede, pari ad euro 500,00; Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 23 gennaio 2019.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che: 1. l’utente è titolare dell’utenza 3475767XXX, sulla quale in data 23.04.2018 viene attivata la promozione denominata “Special 100” al costo di € 5,00 al mese. In data 15.06.2018, l’utente segnala l’attivazione non richiesta del detto servizio e contemporaneamente avanza domanda di rimborso della somma complessiva di €10,00; 2. la Vodafone, in data 25.06.2018, riscontrando prontamente la richiesta di rimborso dell’utente, giusta comunicazione allegata, riaccredita la somma di €10,00, relativa agli addebiti contestati ..., come, tra l’altro, confermato dallo stesso utente, e disattiva la promozione “Special 100” erroneamente attivata; 3. Vodafone ha provveduto in via autonoma e prima ancora

del deposito dell'istanza di conciliazione al rimborso delle somme erroneamente addebitate e alla disattivazione della promozione "Special 100" non appena ricevuta la segnalazione dell'utente; 4. il rimborso effettuato da Vodafone prima del deposito dell'istanza rende la richiesta degli indennizzi del tutto inammissibile ai sensi dell'art. 20 Delibera 173/07/CONS, il quale prevede che "Se nel corso del procedimento . . . risulti che la richiesta dell'utente sia stata pienamente soddisfatta, il Direttore dispone l'archiviazione del procedimento; 5. la Delibera n. 347/2018 CONS, all'art. 14, comma 4, rubricato "Esclusione degli indennizzi" statuisce l'esclusione degli indennizzi se l'utente non avanza apposita segnalazione del disservizio "entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza; Nel merito, la resistente ha evidenziato il comportamento omissivo dell'utente, rilevando l'attivazione della promozione in contestazione a distanza di quasi due mesi dalla stessa, nonché la violazione della norma comportamentale di diligenza prevista dall'art. 1227 c.c., rubricato: "Concorso del fatto colposo del creditore". Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità dal momento che non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore, chiedendo il rigetto della richiesta di indennizzo, poiché la domanda risulta infondata sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS, una propria memoria di replica, con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni presentate dall'operatore. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 17 giugno 2019, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Pare opportuno premettere che i fatti oggetto di doglianza da parte dell'istante e le relative tempistiche di durata hanno trovato, nel corso del procedimento, pieno riconoscimento da parte dell'operatore telefonico. In data 23 aprile 2018, la resistente, su iniziativa unilaterale ed all'insaputa dell'istante, ha attivato un'opzione denominata "Special 100", al costo mensile di euro 5,00. Nel caso di specie, l'arbitrario contegno dell'operatore risulta non conforme al principio generale di autonomia privata che governa il momento della conclusione del contratto, costituendo espressione della volontà del soggetto giuridico. Infatti, l'intangibilità dell'autodeterminazione del soggetto giuridico nella assunzione di vincoli contrattuali è principio fondamentale del nostro ordinamento ed ha ispirato anche l'attività di regolamentazione dell'Autorità riguardo le ipotesi di violazione dell'autonomia negoziale degli utenti di servizi di telecomunicazioni. Si richiama, al riguardo, il disposto di cui all'art. 7, comma 5, delibera n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" a mente del quale: "Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente". Nel caso de quo, l'attivazione dell'opzione non richiesta si è protratta dal 23 aprile sino al 23 giugno 2018, momento in cui il servizio è stata disattivato, a seguito di presentazione di reclamo da parte dell'utente, trasmesso a mezzo sito web, il 15 giugno 2018, di cui vi è riscontro documentale in atti, Per quanto sopra, le richieste dell'istante meritano di essere parzialmente accolte, con le precisazioni che seguono. Gli indennizzi di cui alle richieste della parte istante attengono ad una condotta unitaria dell'operatore, id est l'attivazione del servizio non richiesto. Alla luce della istruttoria espletata, risulta congruo riconoscere all'istante l'indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto, considerato che la responsabilità è ascrivibile all'operatore per quanto sopra esposto. La quantificazione dell'indennizzo è effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento indennizzi, delibera n. 347/18/CONS, trovando applicazione l'art. 9, comma 2, del predetto Regolamento. Per quanto sopra, si stabilisce che la resistente liquidi al ricorrente, a titolo di indennizzo, l'importo di euro 155,00, computato moltiplicando l'importo giornaliero di euro 2,50 per il numero di giorni – nel caso di specie, l'attivazione del servizio ha avuto una durata pari a 62 giorni dal 23 aprile al 23 giugno 2018-. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

DETERMINA

- Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 09/02/2019, è tenuta a tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, le seguenti somme: euro 155,00 (centocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto, come descritto nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

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
rosario carnevale