

DELIBERA N. 35

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/402956/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 14/09/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib. n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTO in particolare l’art. 7 comma 2 della predetta legge;

VISTA l’istanza di ***** del 08/03/2021 acquisita con protocollo n. 0116317 del 08/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ******, codice fiscale ******, rappresentato da ***** ha presentato in data 08/03/2021 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu). Servizio di Telefonia mobile - Tipo di contratto: Privato

L'utente riferisce che, a titolo meramente esemplificativo, veniva addebitato l'importo di € 21,27 per servizi non richiesti, per i quali più volte, telefonicamente a mezzo servizio clienti, sottolineava l'assoluta assenza di qualsivoglia forma di consenso all'attivazione dei suddetti servizi ed, in seguito provvedeva altresì alla segnalazione in forma scritta (missiva inviata a mezzo PEC in data 07/10/2019), cui tuttavia non seguiva alcun riscontro; nonostante il reiterato disconoscimento, tuttavia, l'operatore telefonico non provvedeva a disattivare tempestivamente i servizi arbitrariamente attivati né a contattare l'istante al fine di poter far chiarezza su quanto accaduto, né, a maggior ragione, a restituire gli importi arbitrariamente addebitati. Secondo l'utente è emerso dall'istruttoria che Vodafone non fornisce ai propri utenti adeguata informativa in ordine all'automatica pre-abilitazione della SIM alla ricezione dei servizi premium, pre-abilitazione automatica che costituisce sovente la causa dell'inconsapevole attivazione dei predetti servizi da parte degli utenti. Chiede pertanto:

- di disporre la restituzione della somma corrisposta indebitamente pari ad € 21,27 (IVA compresa) oltre interessi dalla domanda calcolati fino all'effettivo soddisfo;

- di condannare l'operatore alla corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a € 2,50 al giorno dalla data di invio del reclamo, 07/10/2019, fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di € 300,00;

- la corresponsione delle spese di procedura.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in € 500,00.

Chiede inoltre all'Autorità di acquisire d'ufficio la seguente documentazione:

- Documentazione attestante l'inoltro delle segnalazioni telefoniche di reclamo dell'utente (screenshot);

- fatture emesse relativamente all'utenza afferente all'istante ed all'interno delle quali venivano addebitati costi per servizi non richiesti e comunque oggetto di contestazione nel presente procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra Zucca. Vodafone, difatti, pone in rilievo che a seguito delle verifiche effettuate è

stato eseguito il rimborso delle somme afferenti ai servizi digitali, pari ad € 21,72, con annessa attivazione del barring. Riferisce che l'utenza mobile 347*****82, inoltre, è disattiva dal 31/05/2021 per migrazione verso altro operatore. Pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie e per la delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. Nel merito, poi, eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Mancherebbe, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Conclude per il rigetto integrale delle domande in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

L'istanza è infondata e non merita accoglimento per i seguenti motivi.

L'istante chiede, in primo luogo la restituzione della somma di € 21,27 oltre interessi, addebitata a titolo di servizi premium.

Rispetto a tale richiesta l'operatore afferma nelle memorie difensive di avere corrisposto il rimborso integrale della somma e di aver provveduto alla contestuale attivazione del barring. Poiché l'affermazione non è stata successivamente contestata dall'istante, si può ritenere cessata la materia del contendere rispetto alla richiesta di rimborso della somma addebitata per l'attivazione di servizi premium.

Occorre esaminare la richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo per l'importo totale di € 300,00. La domanda è infondata. L'istante, infatti, ha prodotto una lettera datata 07/10/2019 in cui viene indicata la trasmissione a mezzo PEC. Tuttavia, non è stata prodotta la ricevuta di accettazione e la ricevuta di consegna della PEC, dunque, manca la prova sia dell'invio del messaggio, sia dell'avvenuta ricezione da parte dell'operatore. Al riguardo, l'art. 6 del D.P.R. n. 68 del 2005 (Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3) prevede che "1. Il gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal mittente fornisce al mittente stesso la ricevuta di accettazione nella quale sono contenuti i dati di certificazione che costituiscono prova dell'avvenuta spedizione di un messaggio di posta elettronica certificata. 2. Il gestore di posta elettronica certificata

utilizzato dal destinatario fornisce al mittente, all'indirizzo elettronico del mittente, la ricevuta di avvenuta consegna. 3. La ricevuta di avvenuta consegna fornisce al mittente prova che il suo messaggio di posta elettronica certificata è effettivamente pervenuto all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario e certifica il momento della consegna tramite un testo, leggibile dal mittente, contenente i dati di certificazione.”.

Sul punto si è anche espressa più volte la giurisprudenza di legittimità (cfr., da ultimo, Cass., sez. II, ordinanza n. 27250 del 26/10/2018 e Cass., sez. I, ordinanza n. 29732 del 19/11/2018). Pertanto, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento. L'integrale rigetto dell'istanza preclude infine il riconoscimento delle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell'istanza.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 14 settembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
G. CESARACCIO