



DETERMINA Fascicolo n. GU14/31859/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

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 l’istanza dell’utente XXX, del 16/10/2018 acquisita con protocollo n. 0159937 del 16/10/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A metà gennaio 2015 lo scrivente decide – dopo mesi di “bombardamenti mediatici” - di far rientrare in Vodafone da Wind la numerazione XXX, con una offerta ricevuta a mezzo SMS (1000 minuti, 1000 messaggi e 2 GB di internet a 10 euro/mese). Contemporaneamente per poter utilizzare la rete 4G, decido di acquistare un nuovo e “pregiato” terminale (Samsung Galaxy S5) sul sito Vodafone. Lo smartphone in oggetto costa 399,00 euro, 99 euro di anticipo presso negozio Vodafone e 30 rate mensili da 10 euro, ed è in rapido esaurimento scorte. Per poterlo acquistare (è il 17 gennaio 2015), accedo al portale web 190 con le credenziali di una vecchia utenza, numerazione XXX, che non uso all’epoca da circa 3 anni (oggi oltre 6) e che ricarico il minimo indispensabile per ragioni affettive. Compilo i vari form online nominando sempre e solo la numerazione XXX che è appena tornata (il 13 gennaio 2015) in Vodafone e per la quale possiedo una SIM ovviamente già abilitata al 4G e adattissima al nuovo smartphone. La portabilità di tale numero si è compiuta quindi 4 giorni prima dell’ordine e 9 giorni prima dell’arrivo del nuovo telefono, pervenuto il 22/01/2015 insieme ad una ulteriore SIM che Vodafone (soltanto lei) ha inteso dedicare alla numerazione con la quale avevo avuto accesso al 190, cioè il XXX. Ovviamente lascio tale SIM chiusa nella sua bustina (infatti la numerazione suddetta non “si muove” dalla vecchia SIM dov’è ancora a tutt’oggi) ed inserisco quella relativa al XXX nel nuovo terminale convinto che tutto sarebbe andato a posto. Niente di più sbagliato! Da quel momento (23 gennaio 2015) succede di tutto, grazie anche ad un gestore molto più scorretto della Omnitel, che utilizzavo fin dal 1997. Vodafone sfrutta l’addebito delle rate dello smartphone sulla carta di

credito per ricaricare la SIM XXX con dieci euro al mese di RICARICA AUTOMATICA (il primo dei SERVIZI NON RICHIESTI per questo numero) da quasi 4 ANNI, mentre l'utenza è inutilizzata e chiusa in un cassetto ormai da oltre 6 anni. Ovviamente con tale meccanismo la SIM non scade e per fermare l'addebito sulla carta di credito sono occorsi due anni di reclami telefonici. Su tale utenza sono stati attivati o sono attivi a tutt'oggi SERVIZI NON RICHIESTI e che malgrado i miei reclami non sono stati rimossi se non dopo anni, quali la famigerata VODAFONE EXCLUSIVE e l'altrettanto nota FREE SUNDAY. La prima offrirebbe dei vantaggi per andare al cinema a metà prezzo, più altre amenità come l'hotspot 4G, mentre la seconda permette di parlare gratis la domenica. Insieme "rubano" 3,90 euro dai 10 di ricarica erodendo quindi il credito che avrei voluto destinare alla SIM XXX. SOPRATTUTTO NON MI SERVONO A NULLA, SPECIE SUL VECCHIO GSM CHIUSO NEL CASSETTO. Ho potuto rendermi conto di quanto Vodafone mi stesse estorcendo sul numero "inutilizzato" XXX, solo quando ho installato sullo smartphone dedicato al numero XXX l'app "My Vodafone" ed ho potuto controllare entrambe le numerazioni pur avendo la prima sempre spenta. I reclami al 190 e sulla piattaforma web non sono serviti a niente, anzi alla mia richiesta di indennizzo una "gentile" (eufemismo) operatrice, non a conoscenza del fatto che io stessi registrando la telefonata, mi ha quasi deriso dicendo che al massimo poteva restituirmi gli importi addebitati per i servizi non richiesti. Il suddetto credito al momento ammonta a oltre 240 euro ed ha smesso di aumentare solo quando sono riuscito all'ennesimo tentativo a farmi sospendere l'addebito. Tali servizi sono stati attivati o sono attivi anche sulla numerazione XXX ricaricata separatamente, ed erodono anche qui il credito mensile che doveva essere limitato a 10 euro comprensivi di 1000 minuti di telefonate e 2 GB di Internet 4G. Ancora le rate del Samsung S5 diventano da subito bimestrali; trattasi di inezie ma vedersi prelevare 20 euro al bimestre invece di 10 al mese, può creare problemi e non combacia con la rateizzazione concordata. Inoltre il prezzo dello smartphone era di 399 euro complessivi non di "399 euro + almeno 300 euro di ricariche automatiche". EVIDENTI SOLO AGLI ESPERTI - del gestore, quali la SEGRETERIA TELEFONICA attivata di default al costo di 1,50 al giorno se utilizzata, e difficilmente gestibile, ovviamente genera introiti notevolissimi, il CHIAMAMI (una trappola che spiegherò nella Nota 1 alla fine di questa memoria e che estorce in pratica altri 12 centesimi al giorno, 3,6 euro al mese inevitabili per chi lavora con il telefono), il RECALL (vedi sopra), e la stessa RETE SICURA (assurdo trovarsi abbonamenti fraudolenti a servizi da 5 euro/settimana, attivati con un tocco, malgrado l'euro/mese pagato) parleremo nelle giuste sedi, visto che l'effetto principale che sortiscono è quello di alleggerire il portafoglio dei clienti. Per questi avvenimenti sono passato ad altro gestore con il numero XXX. A gennaio 2017 (precisamente giorno 17) rientro in Vodafone da Wind con l'utenza XXX intestata a me. Anche in questo caso il numero viene conservato per ragioni affettive - è venuta a mancare mia madre, reale utilizzatrice dell'utenza - e nell'ottica di una offerta commerciale molto migliorativa (l'abbonamento Wind costava, arcaicamente, quasi 25 euro al mese per 1000 minuti e 2 GB invece dei 10 euro per 1000 minuti e 4 GB previsti da Vodafone che mi ha inviato l'SMS di rientro). Anche in questo caso il comportamento del gestore rasenta la pirateria: assodato che il negoziante non possa conoscere chi sono e cosa faccio nella vita, mi vengono fatte apporre una serie di firme IN BIANCO su un tablet per sottoscrivere un contratto (che non posso consultare), ed alla mia richiesta di info mi viene detto che condizioni e offerta mi saranno spedite via mail (... dopo la firma però...). Ultima follia, quando - forte dell'esperienza precedente - chiedo al promoter cosa è attivato sulla SIM, mi risponde: "di default è attivato tutto, se qualcosa non le interessa, chiami il 190 e se lo faccia togliere" (!!!). Ovviamente anche su questo numero risultavano attivati servizi non richiesti quali ad esempio la Vodafone Exclusive a 1,90 euro al mese e la Christmas Card (10 euro una tantum) ma con una telefonata minacciosa al 190, stavolta ho interrotto subito gli addebiti illeciti e "ripulito", nei limiti del possibile, la mia offerta sul XXX. Nel mese di marzo 2017 sul numero XXX (sempre inutilizzato e chiuso in un cassetto) Vodafone ha attivato gli ennesimi servizi non richiesti quali l'opzione "Zero limits smart" al costo di euro 1.90 ed addirittura l'opzione "50 per tutti" che al prezzo di 5 euro ogni 4 settimane (!) mi consente di chiamare su fissi e mobili per 50 minuti.

. Su entrambi i numeri XXX e XXX è attivo, ovviamente senza alcun avviso, il piano "base" della SIM "Vodafone 19" che preleva altri 49 cent alla settimana dal credito residuo. Tale piano, incomprensibile per un telefono inutilizzato (il XXX), diventa "folle" per il numero XXX che è rientrato in Vodafone attirato da un SMS che garantiva 1000 minuti e 4 GB a 10 euro, non a 10 euro più tutta una serie di voci nascoste che portano il totale a 15. Il tutto poi è "condito" dal passaggio, "forzato" e mai annunciato né concordato, della fatturazione da mensile a quadri-settimanale, con un aumento annuale dell'8,6 per cento. Vero che l'entrata in vigore della recente legge 172/17 costringerà a breve gli operatori tutti a tornare alla cadenza minima mensile, ma ormai il danno è fatto e semplici calcoli dimostrano quella che è una truffa autorizzata a danno degli utenti. Nel mio caso ad esempio, sottoscrivo contratto per 10 euro

mensili, 120 all'anno, che diventano subito 130 euro a causa delle 52 settimane (13 rinnovi) ed aumentano ancora per i costi "nascosti" quali piano base (49 centesimi a settimana, 25,48 all'anno) chiamami (12 centesimi al giorno se utilizzato, quindi quasi sempre vista la tipologia di rete) e recall (vedi quanto appena scritto per il chiamami); questi ultimi due servizi applicati anche per soli 200 dei 365 giorni annuali, costano (0,12 x 2 x 200) ulteriori 48 euro all'anno ... Anche senza considerare i suddetti 1,50 euro/giorno per la segreteria se usata (opzione disattivata sul XXX, mentre il numero XXX è spento da anni) spendo con buona approssimazione circa 203 euro/anno contro i 120 previsti per il XXX, con un aumento del 70% .In soldoni, se Vodafone si comportasse così con i suoi 30 milioni di clienti incasserebbe circa 6 miliardi di euro all'anno invece di 3 miliardi e 600 milioni. L'ultimo piccolo "vergognoso" trucco (cui nessuno fa caso) : sull'app e su portale web sono spariti da tempo i tagli di ricarica da 15 euro. Chi dispone di un'offerta da 10 euro mensili "teorici" e sopporta i costi nascosti di cui sopra, per un totale di circa 15 euro è costretto a ricaricarne 20. Con tale meccanismo, considerando anche solo 20 dei 30 milioni di clienti, Vodafone dispone in anticipo di 100 milioni di euro/mese in più, un miliardo e 200 milioni all'anno ... metà di quelli che è certa di conservare per l'addebito dei costi "nascosti" di cui sopra . In appendice a quanto finora esposto, perché fatto gravissimo appena accaduto, Vodafone senza alcuna autorizzazione ha prelevato dalla mia carta di credito una somma relativa al piano base, regolarmente "ricaricato". Aldilà dell'esiguità dell'importo, si tratta di una gravissima violazione della privacy e, in definitiva, di un furto evidentemente ripetibile, per il quale provvederò a tutelarmi nelle opportune sedi. Nota 1 I servizi di informazione quando l'utente mobile è irraggiungibile o mentre sta parlando con altri, sono sempre stati gratuiti fino a circa 4 anni fa ... Le motivazioni circa la gratuità erano diverse ed "eticamente corrette" oltre che comunque vantaggiose per i gestori. Infatti, visto che la copertura mobile è limitata rispetto alla rete "fissa" sia per la scarsa capacità delle "celle" (una BTS non supporta certo decine di migliaia di telefonate contemporanee come una centrale terrestre) sia per ovvi problemi di propagazione del segnale (provate a parlare in un garage sotterraneo, dentro uno storico palazzo di tufo o anche dentro una semplice ascensore), il gestore - che per i motivi di cui sopra sarebbe in "difetto"rispetto alla copertura dichiarata - avvisava il cliente irraggiungibile con un SMS (a costo praticamente zero) e "guadagnava" sulla successiva telefonata tra il cliente e chi lo aveva cercato. Da metà 2014 invece, tutti i gestori guadagnano anche sui suddetti difetti, fregandosene di chi è irraggiungibile per mancanza di rete o per le 5000 telefonate che insistono su quella "cella" in "quel" momento. Si tratta di costi nascosti e soprattutto indotti che riempiono le tasche degli operatori per un loro problema (la mancanza di rete): si pensi che se 10 dei 30 milioni di clienti, risultano irraggiungibili e usano il servizio una sola volta al giorno, spendendo quindi 12 centesimi, la Vodafone incassa 1 milione e 200mila euro giornalieri 438 milioni di euro all'anno a costo prossimo allo zero ! Ovviamente meglio non pensare alle cifre in ballo relativamente agli altri "servizi" quali Recall, Exclusive, 50 per tutti, Free Sunday, Christmas Card ecc, ecc. Per quanto sopra esposto richiedo i seguenti indennizzi, rimborsi, storni e risarcimenti: # Per l'attivazione dei diversi servizi non richiesti (Vodafone Exclusive, Free Sunday, 50 x tutti, Christmas Card, ecc, ecc) sulle due linee XXX e XXX, 1 euro giornaliero PER OGNUNO DEI SERVIZI ATTIVATI, per i circa 850 giorni intercorsi e per ognuna delle due utenze. Per la mancata/insufficiente risposta ai reclami euro 300 # Il rimborso della somma presente sulla SIM XXX (al momento oltre 240 euro) # Il rimborso degli importi addebitati sul credito residuo di entrambe le linee per i circa 850 giorni, per un totale, necessariamente forfettario, di euro 300. Il rimborso forfettario della "13 mensilità" addebitata forzatamente con il passaggio dalla fatturazione mensile alla fatturazione quadri-settimanale. Il passaggio, pena immediata migrazione verso altro gestore, ad offerta migliorativa sulla linea XXX al costo massimo di 7 euro NON RIMODULABILI per sempre. La sparizione degli addebiti del piano base (0,49 euro settimana), con passaggio a piano base a costo zero. Per il risarcimento dei danni non patrimoniali, a meno di congrua proposta transattiva, si adiranno.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerge dalle risultanze istruttorie, non si può fare altro che prendere atto della carenza di prove a sostegno della domanda avanzata dall'utente e della carenza di prove a sostegno della effettiva responsabilità di Vodafone Italia Spa in riferimento al disservizio. Pertanto - ex art. 2697 codice civile - in assenza di prove a sostegno della domanda di indennizzo, occorre rigettare la richiesta di indennizzo, in tal caso il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 16/10/2018, per i motivi di cui in premessa.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
ALFREDO AURILIO