*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 163/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**
**CORDIOLI / VODAFONE ITALIA S.P.A.**
**(GU14/921/18)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 ottobre 2018;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" (di seguito "*Regolamento*") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sugli indennizzi*"), come modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza della signora Cordioli, del 5 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare di un'utenza mobile Vodafone identificata dal codice cliente 1.21674701, ha lamentato nei confronti della Società la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con particolare riguardo ai tempi di rinnovo dell'offerta, su base mensile e non più settimanale.

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella descrizione dei fatti a essa allegata, l'utente ha dichiarato:

a. di aver ricevuto, nel mese di febbraio 2018, un SMS contenente la seguente informativa: "*[a]i sensi della Legge 172/2017 per i servizi di comunicazione elettronica e reti televisive, dal 25/03 i servizi e le eventuali promozioni attive sul tuo numero subiranno una modifica delle condizioni contrattuali e si rinnoveranno mensilmente anziché ogni settimana. La tua spesa complessiva annuale non cambia. Il numero di rinnovi si riduce a 12. Il traffico incluso nella tua offerta diventa pari a quello di 4 rinnovi settimanali, utilizzabile per l'intero mese di validità dell'offerta. Per conoscere i dettagli di tutte le modifiche o le tue offerte attive, informazioni sul recesso o passaggio ad altro operatore senza penali entro 30 giorni, chiama il 42590*.";

b. di aver contestato il predetto SMS in data 7 febbraio 2018, tramite PEC, in quanto contenente un messaggio equivoco, un contenuto non rispettoso delle disposizioni di cui alla legge n. 172/2017 e, infine, avvisi in relazione al diritto di recesso non conformi ai dettami dell'Autorità garante per le comunicazioni, anche alla luce del rimando al contatto telefonico 42590 per ottenere informazioni di dettaglio.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

*i.* indennizzo e restituzione di quanto non correttamente versato.

## 2. La posizione dell'operatore

Nel merito della controversia, la Società ha evidenziato, *in primis*, l'estrema genericità delle richieste avanzate e ha precisato che la SIM mobile in possesso dell'istante era una SIM prepagata, recentemente esportata verso un altro gestore. Confermando il contenuto del messaggio inviato all'utente nel mese di febbraio 2018, Vodafone ha altresì sottolineato di aver pubblicizzato anche sul proprio sito web l'iniziativa di ripristino della fatturazione su base mensile e di aver operato nel rispetto della normativa vigente.

La Società, inoltre, ha ribadito quanto espressamente previsto nelle Condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato, laddove all'articolo 15 esse prevedono la facoltà in capo all'operatore di modificare nel corso del rapporto contrattuale le Condizioni generali, le Condizioni generali dei servizi e i Piani telefonici con effetto dopo 30 giorni dalle necessarie comunicazioni all'utente nelle forme e nei tempi previsti dal *Codice delle comunicazioni elettroniche* nonché dalla delibera AGCOM n. 519/15/CONS.

Vodafone ha ricordato, inoltre, che le stesse Condizioni generali di contratto sopra richiamate, in tutti i casi in cui esse ammettono modifiche delle condizioni contrattuali in essere, riconoscono anche al cliente il diritto di recedere o di passare ad altro operatore senza alcuna penalità entro 30 giorni. Decorso tale termine per l'esercizio del recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni. Nel caso in esame, la Società ha precisato che l'utente non ha esercitato il diritto di recesso.

Tutto ciò premesso, la Società ha respinto le richieste della parte istante ritenendole infondate di fatto e di diritto e riportandosi integralmente alla memoria depositata agli atti del procedimento.

## 3. Motivi della decisione

Sulla base dell'istanza depositata, del corredo documentale e dell'udienza di discussione, la richiesta dell'utente non può essere accolta per le motivazioni di seguito riportate.

Nell'istanza di avvio del procedimento, e ancora in sede di udienza di discussione, l'istante ha ricondotto le proprie doglianze all'informativa ricevuta dal gestore e non ha fornito alcun elemento aggiuntivo di valutazione in ordine alla richiesta di rimborso; la pretesa della parte istante, quindi, sembrerebbe genericamente finalizzata a ottenere ristoro rispetto a un aumento dei costi della propria prepagata che si suppone implicito nel passaggio al rinnovo dell'offerta su base mensile anziché settimanale, ma che non risulta meglio precisabile o quantificabile.

*In primis*, posto che in tema di fatturazione e rinnovi delle offerte, con la delibera n. 121/17/CONS, all'articolo 1, l'Autorità ha stabilito che *"[p]er la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane*" e dato che l'utenza oggetto della

presente controversia consiste in una SIM mobile prepagata e non in un'offerta convergente con la telefonia fissa, è alle disposizioni di cui all'articolo 19-*quinquiesdecies*, comma 1, lettera a), del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172, che occorre fare riferimento per il caso in esame. Con tale norma, introdotta in fase di conversione del decreto legge n. 148/2017, il Legislatore ha previsto che *"i contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, prevedono la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi […] su base mensile o di multipli del mese"*. E ancora, il Legislatore ha altresì stabilito che: *"[g]li operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, si adeguano […] entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione."*; ciò stante, sotto il profilo temporale di recepimento dell'obbligo normativo, l'operato di Vodafone risulta in linea con i termini posti dalla legge.

Per quanto riguarda, invece, la contestazione dell'istante relativa al contenuto del messaggio ricevuto a inizio febbraio 2018, essa non appare in linea di principio priva di fondamento, ponendo così la necessità di alcune precisazioni. Per vari profili, il contenuto informativo degli avvisi di modifiche unilaterali del contratto inviati dalla Società ai propri utenti è già stato oggetto di valutazione da parte di questa Autorità, la quale, il 30 gennaio 2018, ha approvato la delibera n. 39/18/CONS, diffidando Vodafone a rispettare le disposizioni di cui agli artt. 70 e 71 del *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*, dell'art. 1, commi 1-*quater* e 3-*bis* e del decreto legge n. 7/2007 in combinato disposto con l'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS.

Ciò premesso, in sede di definizione della presente controversia, si ritiene opportuno soffermarsi sulla contestazione dell'istante inerente alle informazioni sul diritto di recedere contenute nel messaggio ricevuto in data 1 febbraio 2018.

A tal riguardo, infatti, l'Autorità si era già espressa con il provvedimento di diffida sopra richiamato, indicando la necessità di esplicitare per intero le modalità di esercizio del recesso, nelle comunicazioni individuali, senza ricorrere a rinvii generici a *call center* oppure al sito *web* del gestore. Emerge altresì un disallineamento del testo dell'informativa inviata da Vodafone - nella parte in cui recita "*informazioni sul recesso o passaggio ad altro operatore senza penali entro 30 giorni*" - con quanto previsto dalla delibera dell'Autorità n. 519/15/CONS (art. 6, comma 2, dell'allegato A e paragrafo 4 dell'allegato 1 alla medesima delibera), ovvero con la condizione per cui il termine ultimo per l'esercizio gratuito del recesso da parte dell'utente corrisponde al giorno precedente all'entrata in vigore delle comunicate modifiche contrattuali. Tale discrepanza, rilevante però sotto il profilo delle procedure sanzionatorie di competenza dell'Autorità e pertanto già oggetto di intervento da parte della stessa, nel caso in esame non configura una fattispecie indennizzabile ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*, considerato che essa non è comunque dirimente nella presente controversia, atteso che l'utente non ha manifestato la volontà di recedere, pur avendone di fatto avuto la facoltà stante il reclamo

del 7 febbraio 2018; inoltre, in sede di udienza è emerso che l'istante ha poi scelto di migrare verso un altro operatore e non sono state contestate né eventuali penali applicate all'utente né costi di attivazione sostenuti nel passaggio ad altro gestore. Alla luce di tutto ciò, la richiesta di rimborso formulata dall'istante non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della signora Cordioli nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

Roma, 16 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi