



AGCOM

AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**DELIBERAZIONE N. 45 del 2 agosto 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX
---------------------	---

Pres. Ass.

**Presidente:** Marco Mazzoni X

**Membro:** Maria Mazzoli X

**Membro:** Stefania Severi X

**Presidente:** Marco Mazzoni

**Estensore:** Beatrice Cairoli

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversiaXXX contro Vodafone Italia XXX**

**(GU14 N. XXX/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 2 agosto 2018,

**VISTA** 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*”;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX (prot. n. XXX/18), con la quale la società XXX, con sede in XXX, ha chiesto al Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XXX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione all'utenza affari XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) all'atto della stipula del contratto non è stata comunicata la sua durata;
- b) della durata è stata data evidenza solo nella documentazione contrattuale, ove tale elemento risulta scritto con caratteri piccoli e non chiari.

In base a tali premesse, l'istante chiede l'annullamento dei costi di recesso.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) i costi di recesso sono legittimi in quanto conseguenza di recesso anticipato dal vincolo contrattuale rispetto al periodo minimo di permanenza previsto.

In base a tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

La domanda non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

L'istante stesso dichiara che la durata minima contrattuale era prevista nella documentazione contrattuale trasmessa dall'operatore. A questo proposito, in relazione ai costi di recesso, si evidenzia che va fatto un distinguo tra i contratti "a prezzo pieno" e quelli in cui sia stata

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

sottoscritta un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di validità del contratto: in tal caso, fermo il diritto del cliente di recedere in qualunque momento dal contratto, si ritiene legittimo un "vincolo economico" nel caso di recesso antecedente il decorso del pattuito periodo minimo, a garanzia del mantenimento dell'equilibrio contrattuale tra le parti. In questo senso, si è espresso il Consiglio di Stato il quale ha sostenuto, in un caso analogo, che "il contratto oggetto dalla contestata pratica commerciale non viola il divieto contenuto nella norma (*n.d.r.: articolo 1, comma 3 del decreto Bersani*). Il contratto (...) si limita semplicemente a subordinare il diritto allo sconto che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine (anch'esso espressamente accettato dall'utente)"; nel prosieguo, il giudicante precisa che "l'operatore mette a disposizione dell'utente due diverse offerte tra le quali egli è libero di scegliere: una "a prezzo pieno", dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto, come previsto dall'art. 1, comma 3, ed un'altra "promozionale" a prezzo ridotto, per la quale le parti accettano una durata minima, che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente all'operatore, che ha fatto affidamento su un arco temporale di validità del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta, di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento legittimo dell'utente non gli ha consentito di ottenere; in altri termini, "il contratto (...) ha una sua intrinseca e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati" (Cons. St., sent. 1442/2010, che conferma la sent. Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009; in senso conforme, del. Agcom n. 63/12/CIR, n. 54/15/CIR; nonché Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014; Corecom Liguria, del. n. 2 del 2015; Corecom Emilia Romagna, dell. n. 51 del 2014 e n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015).

L'istanza, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

**DELIBERA**

**il rigetto** dell'istanza presentata dalla società XXX, con sede in XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia XXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.



**AGCOM**

**AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI**

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**IL PRESIDENTE**

**IL RELATORE**

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente