



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA
E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.79/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] VS
VODAFONE ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N. 79/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] VS VODAFONE ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 4305/C del 9 maggio 2018)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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 L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”*;

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”*;

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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 9 maggio 2018, prot. n. 4305/C, contro Vodafone Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L’istante, intestataria di utenze fisse e mobili di natura *business*, associate al codice cliente n. 7.2025673, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, “Vodafone” o “Società”) la fatturazione di costi difforni da quelli pattuiti per la fornitura dei servizi voce e dati sulle predette utenze nonché l’emissione di fatture nonostante la comunicazione del formale recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. La [REDACTED], in persona del suo legale rappresentate, [REDACTED] sottoscriveva per il tramite di un agente Vodafone, un contratto *business* per le tre sedi [REDACTED]. Il tutto prevedeva una fatturazione ogni 4 settimane, con un costo di circa € 180,00 a bimestre.
- b. Le fatture ricevute, invece, presentavano difformità rispetto al contratto sottoscritto. Nello specifico recavano costi maggiori rispetto a quelli pattuiti.
- c. Pertanto, effettuava una serie di reclami direttamente al servizio clienti e all’agente con il quale aveva sottoscritto il contratto.
- d. Nel mese di febbraio 2017 riceveva dalla Vodafone comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali con possibilità di recesso in esenzione spese.
- e. Così in data 13.03.2017 provvedeva ad inoltrare alla Vodafone lettera di recesso per giustificato motivo e passava ad altro gestore.
- f. Successivamente al recesso per giusta causa riceveva la fattura del 13.04.2017 di € 533,55 che oltre a prevedere un periodo non dovuto per passaggio ad altro operatore, risultava maggiore di € 153,00 rispetto a quanto era previsto nel contratto. Seguiva altra fattura del 07.06.2017 di € 993,32 con la quale si richiedevano:

- costi di attivazione e penali di per recesso anticipato, non dovuti in virtù della comunicazione del febbraio 2017 trasmessa dalla Vodafone stessa che ha determinato il recesso per giusta causa ;
- contributo canone non dovuto, non essendo la [REDACTED] cliente Vodafone nei mesi di pertinenza della fattura (aprile- giugno);
- costo n. 3 terminali pari ad € 75,00, unico importo dovuto.

Riceveva un ulteriore fattura del 03.08.2017 di € 604,65 nella quale la Vodafone richiedeva ulteriormente costi di attivazione, penali per recesso anticipato e canoni. Anche questa fattura, come la precedente, interamente non dovuta. Infine riceveva la fattura del 27.09.2017, di € 952,89 ove, incredibilmente, venivano richiesti i medesimi pagamenti.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) "restituzione di quanto fatturato in eccedenza (circa € 500,00) ".
- ii) "storno della posizione debitoria perché illegittima e ritiro pratica recupero crediti".
- iii) "indennizzo per applicazione piani tariffari differenti rispetto al contratto e fatturazione illegittima pari ad € 450,00".

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 26 febbraio 2018 ha rappresentato quanto segue:

"Si precisa innanzitutto che Vodafone ha applicato tutti i costi previsti dai piani accettati.

Le fatture emesse meriteranno per questo di essere ritenute tutte corrette e dovute.

Quanto alle offerte allegate da controparte si precisa che appare evidente come le stesse siano del tutto generiche, tanto da non indicare nemmeno i prodotti ai quali esse si riferiscono. A ben vedere, non si comprende dai moduli allegati da controparte nemmeno se essi si riguardino sim mobili, link o fissi. Inoltre, tali offerte commerciali non includono prodotti pure inseriti in fattura, quali i tablet. Infine, vi è da precisare che esse offerte, indipendentemente dai prodotti cui si riferiscono, riportano importi non comprensivi di IVA. Non c'è dunque alcuna corrispondenza tra le offerte, tra l'altro prive di timbro dell'agenzia, e i contratti sottoscritti. Parimenti dovute meriteranno di essere considerate le somme addebitate per il recesso anticipato dai contratti.

L'utente, infatti, si era impegnato a restare attiva in Vodafone per il periodo minimo di 24 mesi.

Il recesso anticipato dai piani ha pertanto comportato l'addebito corretto a suo carico delle penali previste in caso di disattivazione anticipata e accettate al momento della stipula.

Né potrà valere a dimostrare il contrario l'avviso prodotto dall'utente e inviato da Vodafone il 22/2/2017 (cfr. relativa schermata allegata).

Infatti, alcuna richiesta è mai giunta al gestore secondo le modalità indicate nello stesso.

In particolare, la ricorrente era stata avvertita della possibilità di recedere dal contratto o di migrare verso un altro operatore senza penali entro trenta giorni dal 1° Marzo 2017, chiamando il numero 800.195.335 e specificando come causale del recesso la modifica delle condizioni contrattuali. Orbene, alcuna chiamata al numero indicato è stata effettuata dalla [REDACTED], né tantomeno la stessa ha provato di averla effettuata.

Al contrario, ha prodotto una comunicazione fax non richiesta e comunque mai pervenuta a Vodafone. Infatti, non risulta il buon esito del suo invio, come si evince dalla relata allegata ex adverso. Preme evidenziare, in ogni caso, che la comunicazione medesima si riferisce soltanto ad una parte delle numerazioni intestate alla [REDACTED] e che due di quelle indicate, precisamente le numerazioni [REDACTED] e [REDACTED], non sono mai state utenze Vodafone.

Oltre a quella prodotta, l'istante non ha esibito altre dichiarazioni di recesso e/o di migrazione inviate entro il termine concesso.

Le uniche richieste di disattivazione pervenute all'operatore sono invero quelle allegare alle presenti memorie e sono state tutte inoltrate dopo la scadenza del termine di trenta giorni indicato nell'avviso sopra citato. Vodafone ha disattivato le utenze secondo l'ordine di arrivo delle richieste di cessazione ricevute, fatturando per le stesse fino alla loro permanenza in esso gestore.

Parimenti si evidenzia riguardo alle numerazioni mobili migrate.

La ricorrente ne ha richiesto l'esportazione dopo la scadenza del termine messo a disposizione per l'esenzione dalle penali.

Pertanto, meriteranno di essere ritenuti corretti anche i costi di recesso addebitati per le stesse.

D'altra parte, l'utente non ha provato di averne richiesto il passaggio in TIM prima della scadenza del termine indicato nell'avviso".

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

L'istante nella memoria, presentata a mezzo mail, nel rispetto dei termini, per il tramite del suo difensore nel riportarsi integralmente a quanto rappresentato nel formulario GU14, ha ulteriormente precisato quanto segue:

"Nonostante il deposito prima del formulario UG e poi di quello GU14, la [redacted] ha continuato e continua a ricevere diffide da società di recupero crediti nonché da studi legali (...). Tanto non appare legittimo. In virtù di una pendenza di conciliazione presso il Corecom, la Vodafone avrebbe dovuto bloccare tali procedure di recupero crediti, senza creare ulteriori disagi e costi al cliente. A supporto delle contestazioni delle fatture ricevute dalla [redacted] successivamente al recesso per giusta causa, si fa presente l'Agcom si è espressa sul punto, stabilendo che in tal caso (modifica unilaterale delle condizioni contrattuali) il recesso per disdetta e/ o passaggio ad altro gestore debba essere gratuito per l'utente (cfr. Delibera 122/17 CONS)".

L'istante, successivamente con memoria del 08.03.2018 ha replicato alle note difensive di controparte osservando preliminarmente, in merito all'eccezione circa la genericità delle offerte allegate da ricorrente, di aver *"allegato all' istanza GU14, n. 3 contratti sottoscritti da cliente, ciascuno per ognuna delle tre sedi e ciascuno preceduto dall'offerta abbinata. Il deposito è stato effettuato allegando i 3 contratti così come sono stati consegnati dall'agente della Vodafone al cliente (...)"* *"Si tratta di agenzie legate al gestore da contratti e la Vodafone risponde dell'operato di esse.*

In ordine all' affermazione della controparte relativa alle modalità con cui la Cisl ha comunicato il recesso, ha replicato che *"l'utente ha inviato una comunicazione scritta che contiene tutte le numerazioni e non solo 2 come ritiene il gestore, ha fatto richiesta di portabilità ad altro gestore avvenuto con successo e contrariamente a quanto sostiene la Vodafone l'utente non può provare la telefonata allo 800195335. Appare improbabile che l'utente registri le telefonate, cosa che fa sicuramente la Vodafone. La [redacted] ha inviato la comunicazione e ha gestito la migrazione attraverso lo stesso agente della Vodafone con il quale aveva sottoscritto il contratto (...)"*.

Infine circa il rilievo dell'operatore che le offerte era da intendersi IVA esclusa, l'istante ha osservato che *"tanto non appare corretto, infatti chiare delibere AGCOM prevedono che i prezzi delle offerte sottoposte ai clienti devono essere comprensive dell' IVA (Cfr Delibera 417/01/CONS;54/15/CIR)"*.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), *di restituzione quanto pagato in eccedenza pari di € 500,00 circa*, la stessa non può essere accolta, in quanto si deve in via preliminare rilevare che la domanda relativa al *“rimborso di importi indebitamente fatturati dall'operatore,”* appare generica e non meglio circostanziata, posto che la parte istante ha avanzato la richiesta di rimborso senza né allegare, né indicare le fatture di cui ha chiesto il rimborso, né tantomeno ha evidenziato nel dettaglio gli importi asseritamente non dovuti.

Sul punto l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito in materia di onere della prova che *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”* (ex plurimis Delibera Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/15/CIR e Determinazione Corecom Toscana n. 3/17).

Si rileva, inoltre, che l'utente non abbia nemmeno fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui ha chiesto la restituzione, né tanto meno, di aver avanzato all'operatore, prima di adire codesto Comitato, alcuna contestazione circa gli importi addebitati.

Non ha trovato alcun riscontro probatorio quanto affermato dall'utente a sostegno e motivazione del recesso anticipato da questi esercitato, relativo ad un asserito e non provato inadempimento del gestore che avrebbe applicato condizioni economiche difformi da quelle sottoscritte: in mancanza di prova, il cui onere incombe sull'utente – non può accertarsi l'inadempimento del gestore che avrebbe giustificato il recesso anticipato dell'utente ed impedito il legittimo addebito delle somme oggi contestate.

Per di più, non avendo prodotto le fatture ritenute difformi rispetto al contratto sottoscritto e relative al periodo precedente la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (avvenuta con comunicazione della Vodafone del 22. 02.2017), - non appare meritevole di accoglimento la richiesta di cui al punto iii) *“di indennizzo per modifica piano tariffario”*.

In ordine alle richieste dell'istante di cui al punto ii) delle somme illegittimamente addebitate successivamente al recesso dell'utente a seguito delle modifica unilaterale delle condizioni di contratto si osserva quanto segue.

L'articolo 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali, espressamente sancisce la possibilità per gli operatori di telecomunicazioni di procedere nel corso del contratto alla modifica delle Condizioni contrattuali sottoscritte e vigenti all'atto della stipula del contratto stesso. Il medesimo articolo, al fine di tenere indenni gli utenti finali da modifiche pregiudizievoli ed economicamente meno vantaggiose, stabilisce inoltre le modalità con le quali procedere a tale modifica, imponendo agli operatori adempimenti specifici, vale a dire la notifica all'utente finale della proposta di modifica unilaterale, il preavviso non inferiore

a un mese di tale modifica, l'informativa al cliente della possibilità di recedere senza alcuna penale qualora non accetti le nuove condizioni. L'Autorità dal canto suo, nel prendere atto di simile facoltà riconosciuta agli operatori dalla legge, vigila sul rispetto degli adempimenti da parte degli operatori e assicura che i rapporti contrattuali tra operatori di telecomunicazioni e utenti siano improntati a regole di trasparenza e corretta informazione in merito a prezzi, tariffe e condizioni contrattuali.

Nel caso di specie, secondo la schermata depositata dalla società Vodafone, l'operatore avrebbe avvisato il cliente della proposta di modifica, con comunicazione del 22/2/2017 contenente le informazioni richieste dall'art. 70 soprarichiamato. Parrebbero quindi osservati da parte dell'operatore gli adempimenti normativi previsti per le modifiche contrattuali.

A seguito di tale modifica, l'utente dichiara di aver effettuato il recesso dal contratto inoltrando formale disdetta. Più precisamente, l'istante allega copia della comunicazione a mezzo fax datata 13.03.2017, senza, tuttavia, fornire adeguata prova di invio e di ricezione. Dichiara altresì di aver provveduto ad inoltrare la predetta istanza di recesso anche telefonicamente per il tramite dell'Agente Vodafone con cui aveva stipulato il contratto. Ma anche di tale circostanza non indica la data esatta in cui avrebbe effettuato la relativa comunicazione.

Di contro il gestore produce documentazione dalla quale emerge che le uniche richieste di disattivazione ad esso pervenute sono state tutte inoltrate dopo la scadenza del termine di trenta giorni indicato nell'avviso sopra citato. In particolare allega copia della racc. ar dell'11.05.2017 e la lettera della [redacted] del 14.08.2017.

Dunque, a ben vedere, sulla base di quanto provato da entrambe le parti, il recesso risulta validamente esercitato per la linea oggetto del presente procedimento con la raccomandata a.r. ricevuta da Vodafone l'11.5.2017.

Pertanto, a fronte del recesso esercitato dall'utente con raccomandata ricevuta dal gestore il 11.5.2017 questi avrebbe dovuto cessare i servizi attivati e la relativa fatturazione entro i successivi 30 giorni, vale a dire entro il 11.6.2017: ogni fattura emessa successivamente da Vodafone deve pertanto ritenersi illegittima e non dovuta dall'utente, che ha diritto allo storno/ rimborso delle somme pagate.

Al riguardo l'art. 8, del *"Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, stabilisce che *"In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato"* (principio precedentemente già espresso dall'abrogata delibera n. 664/06/CONS che all'art. 5, comma 9, prevedeva *"L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo*

per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso”)

Pertanto, in ordine alle fatture depositate nel presente procedimento si dispone quanto segue:

- **1) La fattura n. [REDACTED] del 13 aprile 2017, (scadenza 03.05.2017) di € 533,55** relativa al periodo di somministrazione (11 febbraio 2017- 07 aprile 2017) attiene ad un periodo in cui i servizi erano ancora attivi in Vodafone. Pertanto l'utente è tenuto al pagamento della stessa.
- **2) La fattura n. [REDACTED] del 7 giugno 2017 (scadenza 27.06.2017) di € 996,32** periodo di somministrazione 08 aprile – 2 giugno, anch'essa riguarda un periodo in cui i servizi sono ancora attivi presso l'operatore per cui l'utente è tenuto a pagare l'importo di € 506, 55 per la fornitura del servizio. Nella predetta fattura vengono altresì addebitati:
- *“ il corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata New rata soluzione telefono e Vodafone Smart prime 2016”* per complessivi € 76,86 .Tale importo rimane di competenza dell'istante, trattandosi di somme relative alle rate residue degli apparecchi cellulari che risultano dovute, vertendosi di beni in acquisto a rate che rimangono di proprietà dell'istante in seguito al recesso anticipato.
- costi di attivazioni (disattivazione piano zero) per € 245,91.

Riguardo a tali ultimi costi si osserva che deve ritenersi incongruo l'addebito integrale del contributo di attivazione, poiché tale importo risulta ingiustificato, non costituendo voce di costo motivata da parte dell'operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007.

La legge appena citata (applicabile anche alla clientela *business* nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dalle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge) prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti.

A ciò si aggiunga che con riferimento ai soli costi di attivazione, la sentenza del Consiglio di Stato n. 4773/2015, Al punto 12 ribadisce che “in conseguenza, mentre possono essere addebitati all'utente i costi che sono effettivamente sostenuti dall'operatore per il recesso (...), deve ritenersi non consentito agli operatori di inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l'attivazione del servizio, anche se non addebitati all'utente nel corso del rapporto.”

Al punto 13, infine il Consiglio di Stato ha precisato che i costi che attengono alle altre fasi del rapporto contrattuale non possono essere imputati al cliente al momento del recesso solo per scelte commerciali volte a reperire nuovi clienti per cui si ritenga “di non porre a carico dell’utente i relativi costi al momento della stipula del contratto”.

Per quanto esposto, L’istante ha pertanto diritto allo storno della succitata voce addebitata dal gestore

I costi per disattivazioni anticipate appaiono giustificati solo in relazione all’importo di euro 200,00, l’unico comunicato all’utente in sede di adesione contrattuale in modo chiaro e trasparente.

Gli ulteriori importi indicati, in sede contrattuale, parametrati alle rate residue del contributo di attivazione delle relative offerte, risultano, invece, non conformi ai principi di trasparenza in ordine alle condizioni economiche dei servizi di telecomunicazioni prescritti dalla delibera n.417/01/CONS recante le “*linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico*”.

- 3) La fattura n. [REDACTED] del 03 agosto 2017 (scadenza 23.08.2017) di € 604,65 periodo di somministrazione 03 giugno 28 luglio, riferita ad un periodo in cui l’operatore avrebbe dovuto cessare l’utenza, dovrà essere stornata della somma di € 170, 49 . Nella predetta fattura vengono altresì addebitati all’utente:
- *costi di attivazione* per € 160,00 che, per le ragioni sopra esposti, debbono essere stornati.
- *corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata: corrispettivo soluzione lavoro relax* per € 163,93.

In ordine alla voce *corrispettivo per recesso anticipato* si richiama la Sentenza Sez. IV, n. 1442/2010 dell’11 marzo 2010 del Consiglio di Stato che ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l’offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, **espressamente accettato dall’utente**. Tali clausole contrattuali, secondo l’orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell’art. 1, comma 3), del D.L. n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito con Legge 2 aprile 2007, n. 40) in quanto non pretendono il pagamento “di spese non giustificate da costi dell’operatore”, ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l’utente non receda entro un determinato periodo di tempo (in tal senso ex plurimis Deliberazione del Corecom Piemonte 8 settembre 2014 n. 23/2014, Deliberazione del Corecom Liguria n. 2 dell’8 gennaio 2015, Deliberazione Corecom Toscana n. 68 del 20 aprile 2015, Deliberazione Corecom Marche n. 77 del 16 maggio 2016). Il Consiglio di Stato ha ritenuto che l’impegno di non recedere prima di una certa data sia il “prezzo” che, di fatto, l’utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati; una diversa interpretazione travolgerebbe, infatti, l’equilibrio sinallagmatico su cui si basa

l'offerta promozionale, finendo per mortificare l'autonomia delle parti e il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima, che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi, può soddisfare le esigenze dell'utente (ex plurimis Determinazione dirigenziale Corecom Piemonte n. 3 del 22 aprile 2016).

In conclusione per quanto rappresentato si rileva la legittimità di tali addebiti atteso, inoltre che gli stessi risultano previsti espressamente in un'apposita clausola sottoscritta dall'utente nel contratto del 04.10.2016 versato in atti dalla Società Vodafone. Più precisamente il cliente ha sottoscritto la seguente clausola: *"In caso di sottoscrizione dei piani di Connettività denominati, "e.box office+" "e.box pro+", secondo quanto previsto dall'art. 12 delle Condizioni Generali di Contratto per il Servizio xDSL e di CONNETTIVITA' WIRELESS il corrispettivo dovuto dal Cliente a Vodafone per il recesso anticipato dal contratto è pari ad euro 200,00.*

4) la fattura n. [REDACTED] del 27 settembre 2017(scadenza 17 ottobre 2017) periodo di somministrazione 29 luglio- 22 settembre) anch'essa riferita ad un periodo in cui l'operatore avrebbe dovuto cessare l'utenza, dovrà essere stornata della somma di € 115,00 per erogazione del servizio.

Tale ultima fattura contiene addebiti per *costi di attivazione* per € 337,00 che quanto sopra detto non sono dovuti e *"corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata : corrispettivo soluzione lavoro relax"* pari € 327,86 che invece l'utente, come ampiamente precisato, è tenuto a pagare.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 9 maggio 2018, prot. n.4305/C, dall'utente [REDACTED] vs Vodafone Italia S.p.A.;

Delibera

La Società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno degli importi addebitati in tutte le fatture emesse successivamente al

21.5.2017 e, in particolare, è tenuto a stonare, in favore dell'istante, l'importo di **€ 393,55** (iva inclusa) dalla fattura n. [REDACTED] del 7 giugno 2017 (scadenza 27.06.2017) di € 996,32 ; l'importo di **€ 403,19** (iva inclusa) dalla fattura n. [REDACTED] del 03 agosto 2017 (scadenza 23.08.2017) di € 604,65; l'importo **€ di 551,44** (iva inclusa) dalla fattura n. [REDACTED] del 27 settembre 2017 (scadenza 17 ottobre 2017);

- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro **100,00** a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

