



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 53/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C/ VODAFONE ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 20 del mese di settembre 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.53 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C/ VODAFONE ITALIA SPA

(Prot. n. 10957/C del 31 ottobre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 20/09/2018;

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

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 31 ottobre 2017, prot. n. 10957/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, in riferimento all’utenza telefonica *privata* n. [REDACTED], mediante formulario GU14 protocollato in data 31 ottobre 2017 ha lamentato la mancata risoluzione del contratto nonostante la comunicazione del formale recesso.

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

- a) di aver comunicato a Vodafone S.p.A “*la richiesta di disdetta del contratto relativo alla numerazione annessa alla linea principale;*”
- b) “*tuttavia riceveva fattura attinente alla medesima*”.

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

- i) “*Storno posizione debitoria*”

2. La posizione dell’Operatore

L’operatore Vodafone S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 26.02.2018 ha esposto che “*L’utente chiede lo storno della posizione debitoria per avere ricevuto fatture successive alla richiesta di disdetta della linea telefonica secondaria [REDACTED] e del link 5063244. Orbene, occorre innanzitutto premettere che la ditta odierna istante ha sottoscritto in data 30/6/2016 un contratto telefonico chiedendo a Vodafone l’attivazione del piano ebox sulle linee da importare [REDACTED] (voce e adsl). Con lo stesso contratto ha richiesto anche l’attivazione della nuova linea fissa aggiuntiva [REDACTED]*”.

Ha precisato che “*Tutti i servizi richiesti sono stati correttamente attivati e l’utente ne ha usufruito regolarmente. Successivamente, l’utente ha richiesto la disattivazione della*

linea [REDACTED] e del link 5063244 con lettera del 28/6/2017 ricevuta da Vodafone il 3/7/2017. Le linee sono state disattivate il 1° agosto del 2017 e cioè entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della lettera di disdetta previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (cfr. relative schermate allegate).

Ha dedotto, quindi che *“La domanda di storno presentata è infondata in quanto le fatture insolute nn. [REDACTED] del 09 agosto 2017 e [REDACTED] del 28 giugno 2017 riguardano i periodi in cui la linea [REDACTED] e il link 5063244 erano ancora attivi in Vodafone”*.

Inoltre ha aggiunto che *“Oltre agli importi fatturati a titolo di canone, meriteranno di essere ritenuti corretti e giustificati anche quelli addebitati a titolo di recesso anticipato. Infatti, la durata minima del profilo tariffario attivato era di 24 mesi. La sua disattivazione anticipata ha comportato pertanto l’addebito a carico della ditta della penale di € 200,00 prevista in caso di recesso anticipato e accettata dalla stessa al momento della stipula (cfr. contratto allegato)”*.

Ha respinto ogni addebito richiedendo il rigetto dell’istanza.

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 da parte istante non possono essere accolte per le ragioni che seguono.

La controversia in esame deve essere inquadrata, innanzitutto, secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007, che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche, interpretata in maniera univoca e costante dall’Autorità e anche dai Giudici amministrativi. In base a tali previsioni gli utenti possono recedere dai contratti liberamente, senza vincoli temporali (ma con preavviso, che può essere al massimo di 30 giorni) e con le sole eventuali spese giustificate dai costi affrontati dall’operatore. La legge, infatti, non ha stabilito una durata particolare dei contratti (che rimane quella indicata nelle Condizioni generali di contratto applicate), ma ha stabilito che si può recedere in ogni tempo. In particolare, la normativa dispone che *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore”* (art. 1, comma 3).

Nel caso di specie, dall'istruttoria condotta è emerso, che parte istante abbia comunicato a Vodafone S.p.A con lettera racc. a.r del 28.06.2017, ricevuta dalla convenuta in data 03/07/2017, la volontà di disattivare la linea [REDACTED] e il link 5063244.

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7 convertito da L. 02 aprile 2007 n. 40, il quale fissa in trenta giorni il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi.

Nella fattispecie quindi, stante la natura di negozio unilaterale recettizio propria del recesso, la cui efficacia decorre dal momento in cui la comunicazione giunge a conoscenza del destinatario (art. 1334 codice civile) e stante il principio secondo cui, nei contratti ad esecuzione continuata o periodica, il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione (art. 1373 codice civile), considerato il periodo di trenta giorni del dovuto preavviso, deve concludersi che il recesso dell'istante è divenuto efficace il 02 agosto 2017, con conseguente diritto dell'operatore di fatturare l'importo dei canoni fino a quest'ultima data.

Alla luce di quanto sopra la richiesta di storno presentata dall'utente non può essere accolta in quanto le fatture insolute nn. [REDACTED] del 09 agosto 2017 (periodo di somministrazione 23 giugno 2017- 04 agosto 2017) e [REDACTED] del 28 giugno 2017 (periodo di somministrazione 28 aprile 2017- 22 giugno 2017) riguardano i periodi in cui la linea [REDACTED] e il link 5063244 erano ancora attivi in Vodafone.

Occorre peraltro a tale proposito ulteriormente precisare che la fattura [REDACTED] del 9 agosto 2017 per €. 497,06 è comprensiva delle voci "Contributo di attivazione, contributo rete fissa (dal 23.06.2017 al 31.07.17) e della voce altri importi (**penali per recesso anticipato**). Su tale base, posto che la fattura si riferisce ad un periodo di vigenza contrattuale e risultano altresì riportate voci di spesa dovute bimestralmente ovvero ratealmente (quali Contributo di attivazione, oltre al traffico telefonico, la stessa deve ritenersi dovuta, anche in relazione alla voce "Altri Importi" per €. 205,71 riferita alle penali per recesso anticipato. Si rileva la legittimità di quest'ultimi addebiti atteso che gli stessi risultano previsti espressamente in un'apposita clausola sottoscritta dall'utente nel contratto del 30.06.2016 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+ light", "e.box office+ full", "e.box pro+ light", "e.box pro+ full", 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 in caso**

di disattivazione dei piani di connettività "e.box office+ light", "e.box office+ full", "e.box pro+ light", "e.box pro+ full.

Al riguardo 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*).

A fronte di quanto esposto non si ritiene pertanto accoglibile la richiesta dell'istante di storno dell'importo addebitato da Vodafone Italia S.p.A nella fattura del 09 agosto 2017 a titolo di recesso anticipato.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza. Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], riguardo l'istanza GU14 presentata in data 31 ottobre 2017, prot. n. 10957/C, da [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza.

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

