



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

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

Deliberazione n. 21/2018

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 23 del mese di febbraio 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.21 /2018

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAECO S.R.L. C/ VODAFONE ITALIA S.P.A.)
(Prot. n. 7252/C del 11/07/2017)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 23/2/2018;

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 l’istanza dell’utente [REDACTED] presentata in data 11/07/2017, prot. n. 7252/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 dell'istante

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'istante presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove concludeva chiedendo di: *“- stornare e rimborsare attraverso l'emissione di una nota di credito gli importi erroneamente fatturati pari nel complesso a Euro 1.562,25 relativi alle fatture suddette; - il rimborso di Euro 250,00 a titolo di rimborso forfettario delle spese sostenute per istruire le pratiche e per presenziare alle udienze di conciliazione”*.

L'istante presentava memorie difensive nel corso del procedimento di definizione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore telefonico pur presenziando alla udienza di conciliazione, non intendeva aderire alle richieste formulate dall'istante nel corpo del ridetto formulario UG, non accogliendole. L'operatore presentava memoria difensiva nel corso del procedimento di definizione tramite la quale contestava le richieste dell'istante chiedendone il rigetto così concludendo: *“ SI CONCLUDE perché l'Ill.mo Co. Re.Com. della Regione Voglia ritenere infondata l'istanza di definizione inoltrata dall'utente, con ogni conseguenza di legge”*.

3. Motivazioni della decisione

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

Dalla lettura del formulario GU14 si evince che la problematica avanzata dall'utente riguarda la contestazione della fattura del 04.01.2017 n. [REDACTED] contenete costi per recesso anticipato dal contratto riguardante le numerazioni oggetto del procedimento di definizione.

L'utente lamenta la illegittimità dell'addebito di tali costi che - a suo dire - maschererebbero delle “penali” vietate dalla legge n. 40/2007.

Pertanto l'utente chiede lo storno della ridetta fattura.

L'operatore telefonico, viceversa, afferma la piena legittimità degli addebiti riportati nella ridetta fattura, stante l'inadempimento dell'utente che aveva aderito ad una

serie di promozioni aventi il vincolo temporale di durata di 24 rinnovi, pena, in caso di recesso avvenuto prima dei 24 rinnovi, l'addebito dei costi ridetti. Essendo stata eseguita la portabilità delle linee prima della scadenza contrattuale cui l'utente era tenuto, Vodafone Italia S.p.a. afferma la legittimità degli addebiti in fattura, asserendo che l'utente era stato informato di tali circostanze.

Appare chiaro che dinanzi alle censure mosse dall'utente, era onere dell'operatore dimostrare di aver adempiuto correttamente alle prescrizioni in materia di trasparenza contrattuale, dimostrando di aver informato chiaramente l'utente sia della sussistenza di un vincolo temporale di 24 mesi dell'offerta, sia del fatto che, nel caso di recesso attuato prima dei 24 rinnovi, sarebbe stato applicato un determinato costo per il recesso anticipato, con chiara indicazione di tale costo. Tale dimostrazione, tuttavia, non è stata fornita dall'operatore che, pur avendo prodotto documentazione contrattuale ed economica delle offerte attivate, non ha provato di aver dato tale informativa all'utente e che l'utente abbia sottoscritto ed accettato, tra le condizioni contrattuali, anche quella relativa alla durata temporale vincolata di 24 mesi, pena, nel caso di recesso anticipato, l'applicazione di uno specifico costo.

Dalle dichiarazioni dell'utente si evince una carente informativa in merito alla proposta commerciale di Vodafone Italia S.p.a. (tanto è vero che l'utente credeva di non dover pagare alcuna somma in caso di recesso anticipato dal contratto): in alcun modo Vodafone, pur avendone possibilità e strumenti, ha smentito tale circostanza, provando sia la sua correttezza e trasparenza nella proposizione della offerta commerciale, sia l'assolvimento di tutti gli obblighi informativi relativi all'offerta, con particolare riguardo all'esercizio del diritto di recesso con particolare riguardo alla durata temporale delle offerte.

Le eccezioni della Vodafone Italia S.p.a. inerenti la legittimità della richiesta di pagamento dei costi di disattivazione della linea e della richiesta di rimborso dello sconto attuato in sede di attivazione della linea, atteso il recesso attuato prima del vincolo temporale di 24 mesi, non sono sufficienti a superare la assenza di prova della conoscenza delle clausole contrattuali e/o della comunicazione e accettazione delle stesse. Non vi è prova, infatti, che le clausole di cui Vodafone invoca la legittimità siano state adeguatamente portate a conoscenza dell'utente e da questi accettate con idonea sottoscrizione e/o altro mezzo di adesione.

Le condizioni contrattuali prodotte dall'operatore (tra l'altro prodotte in parte in un formato non chiaro e di non agevole intelligibilità) non paiono far riferimento all'applicazione di costi (precisamente di Euro 81,97 per ogni utenza) a carico dell'utente nel caso di mancato rispetto del vincolo temporale di 24 rinnovi; inoltre, i contratti sottoscritti dall'utente e prodotti dall'operatore non contengono un diretto rinvio alle condizioni generali di contratti (prodotte da Vodafone); nella documentazione contrattuale prodotta dall'operatore e recante la sottoscrizione dell'utente, infatti, si legge:

“Con la presente firma il cliente accetta, in caso di cambio del piano telefonico, l’addebito di euro 19,90 a titolo di costo di attivazione e conferma la presa visione e accettazione delle: ° Condizioni particolari dell’offerta Vodafone Zero. La firma conferma la presa visione e accettazione delle condizioni particolari dell’offerta Vodafone Zero. ° Condizioni di adesione alle offerte promozionali Vodafone per i clienti Zero. La promozione applicata è indicata nel riquadro PROMOZIONI/SERVIZI da attivare. ° L’attivazione di Vodafone Rete sicura. Il cliente potrà disattivare il servizio in ogni momento accedendo con il proprio account al sito Web Vodafone.it o chiamando il Servizio clienti. ° L’incompatibilità del servizio Dual con la presente offerta ed accetta, laddove attivo, la immediata disattivazione di tale servizio”.

Vodafone Italia S.p.a., tuttavia, non ha prodotto le condizioni particolari “Vodafone Zero”, limitandosi a produrre delle schermate riassuntive delle offerte, per cui l’analisi delle condizioni contrattuali richiamate non è possibile in questa sede.

Nemmeno le Brochures allegate dall’operatore, infatti, sono idonee a provare la conoscenza e accettazione da parte dell’utente delle ridette pattuizioni contrattuali, né dei contenuti delle brochures stesse.

Non si può, pertanto, valutare la applicabilità e legittimità nel rapporto contrattuale di clausole della cui conoscenza e approvazione da parte dell’utente non vi è alcuna prova.

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 avanzata in data 11/07/2017, prot. n. 7252/C, dalla [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

Delibera

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

- a stornare dalla fattura n. [REDACTED] del 04.01.2017, con riferimento alle utenze oggetto del procedimento di definizione ([REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]), limitatamente ai costi ivi addebitati imputati a titolo di “Addebito contributo di attivazione (Disattivazione Piano Zero avvenuta prima di 24 rinnovi)”.
- a fronte del parziale accoglimento della domanda, a riconoscere a favore dell’utente un rimborso per spese procedurali di Euro100,00.

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.

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

