

DETERMINAFascicolo n. GU14/251765/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXXXX****G. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXX G. , del 02/03/2020 acquisita con protocollo n. 0094715 del 02/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, con istanza prot- 94715 del 02-03-2020, ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando, principalmente, addebiti per costi di recesso/disattivazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha contestato i seguenti costi: a) contributi attivazione rete fissa, b) contributi attivazione Vodafone TV, c) recesso anticipato

OffertaRate, d) tassa di Concessione Governativa. Richiedendo un rimborso o indennizzo quantificato in € 436,08.

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza della fattura de qua, in quanto evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, precisando che detto importo contestato è stato richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi, garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata, e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti, conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. In ordine ai costi di attivazione rileva che gli stessi sono dovuti. Nulla rileva in ordine alla contestazione mossa dell'utente in ordine alla richiesta della Tassa di Concessione Governativa. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e potranno essere accolte solo parzialmente, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto c) di rimborso costi di recesso/disattivazione può essere accolta. Dalla lettura della fattura contestata e prodotta da entrambe le parti emerge l'attivazione delle offerte Rete sicura 12 rinn. ABB + RIC), per la rete mobile, ed Internet Unilimited – attivo dal 08-03-2019 per la rete fissa, Tali offerte, a detta dell'operatore, costituivano promozioni aggiuntive rispetto al pacchetto base, ed avevano la condizione che il recesso dal contratto non avvenisse prima di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio. L'operatore sul punto ha precisato che l'importo contestato veniva richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso avesse mantenuto il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta e/o in promozione. Comportamento conforme a quanto consentito dall'art. 1, comma 1, della legge n. 40/2007 secondo il quale sono “fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore”. Sul punto si è espresso il Consiglio di Stato, precisando che nel caso di recesso dell'utente prima che sia decorso il periodo minimo, si deve ritenere legittimo l'eventuale vincolo economico (ad es., restituzione di sconti promozionali) per non alterare l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in regione della prestazione offerta (sentenza n.1442/2010 del Consiglio di Stato). Tali clausole contrattuali, infatti, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1 l. n. 40/2007, 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. Tuttavia, nel caso di specie, anche se in via ipotetica l'operatore ha agito legittimamente, purtroppo, a supporto non viene depositata alcuna idonea documentazione (contratto sottoscritto, Condizioni generali del contratto, ecc.) e, di conseguenza, visto che agli atti è stata depositata la sola fattura n. AL11758581 del 26-06-2019, in cui vengono addebitati i costi di € 327,87 per “recesso anticipato OffertaRate”, si rileva come tali costi siano indicati in fattura del tutto generici, per il mancato riferimento alle offerte sottoscritte e al numero/importo delle rate residue addebitabili per l'avvenuto recesso anticipato. Anzi il gestore non ha giustificato detti costi, nè in relazione alla scadenza delle offerte, nè ai singoli importi fatturati, né infine elementi ulteriori sono ricavabili dalla documentazione in atti. Conseguentemente il gestore è tenuto a stornare dalla fattura AL11758581 del 26-06-2019, l'importo di € 327,87. (Sul punto cfr. decreto n. 112/19/CS del 02-08-2019 Corecom Lazio). Per quanto riguarda le richieste di cui ai punti a) contributi attivazione rete fissa e b) contributi attivazione Vodafone TV le richieste non potranno essere accolte. Difatti, si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019, nella quale è stato precisato che: “il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche

delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". In ultimo va respinta anche la richiesta di cui al punto d) tassa di Concessione Governativa. Sul punto è da dire che la tassa è richiesta dallo Stato per l'uso in licenza delle frequenze telefoniche e sono tenuti a pagarla tutti i titolari di un abbonamento, come nel caso de quo. La legittimità di detta tassa è stata confermata anche dalla sentenza n. 9560 del 2 maggio 2014 della Corte di Cassazione, ma in ogni caso questa non è la sede per una valutazione della materia fiscale.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/03/2020, è tenuta a stornare/rimborsare all'utente l'importo di € 327,87

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura o suo delegato
franca cardinali