

DETERMINAFascicolo n. GU14/252412/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXXXXX****F. - 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 F. , del 03/03/2020 acquisita con protocollo n. 0096868 del 03/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, con istanza del 03-03-2020, 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 a seguito di recesso dal contratto per modifica delle condizioni contrattuali da parte del gestore. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha contestato i seguenti costi: a) corrispettivo per Recesso/Disattivazioni; b) rata attivazione offerta rete fissa; c) contributo recesso anticipato dall’offerta;

d) contributo per migrazione linea. Inoltre, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha contestato la mancata lavorazione della disdetta e, di conseguenza, chiede di stornare tutte le fatture emesse successivamente all'efficacia del recesso. Quantifica il rimborso e/o indennizzo in € 300,00.

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza della fattura oggetto di contestazione, 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. Ribadisce che i costi di attivazione richiesti sono dovuti, come peraltro statuito anche dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo eccepisce la mancata produzione da parte dell'utente di prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta parzialmente, come di seguito precisato. In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "L'Organo Collegiale, overiscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". Non si rinvergono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. Infatti, anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta l'addebito da parte del gestore dei costi di attivazione per il totale dei ratei mancanti alla scadenza contrattuale in un'unica soluzione a seguito di recesso per modifica delle condizioni contrattuali. La richiesta dell'utente di annullamento dei costi di recesso/disattivazione (Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni: rata attivazione offerta rete fissa, contributo recesso anticipato dall'offerta, contributo per migrazione linea) può essere accolta. Dalla lettura della fattura, contestata e prodotta da parte istante, emerge l'attivazione dell'Offerta ADSL/FIBRA per la rete fissa, dalla quale non si evince neanche quale fossero le promozioni attive, anche se 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 ragione 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, anche se in via ipotetica il gestore avrebbe agito legittimamente, nel caso di specie, non ha depositato alcuna idonea documentazione (contratto sottoscritto, Condizioni generali del contratto, ecc.) a supporto della propria tesi. Esaminando la documentazione in atti è da dire che ci troviamo dinanzi ad una fattura la n. AL15548018 del 10-09-2019, in cui vengono addebitati i costi di € 141,02, oltre iva, per "recesso/disattivazione (rata contributo attivazione offerta rete fissa, Contributo recesso anticipato dall'offerta, contributo per migrazione linea)". Di conseguenza, sulla scorta di quanto in atti, è da dire che, i costi sono 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 ulteriori elementi sono ricavabili dalla documentazione in atti. Pertanto, il gestore è tenuto a stornare dalla fattura n. AL15548018 del 10-09-2019, l'importo di € 141,02, oltre iva, mentre sono dovuti da parte dell'utente gli altri importi richiesti dall'operatore (Sul punto cfr. decreto n. 112/19/CS del 02-08-2019 Corecom Lazio). La richiesta di storno delle fatture successive al recesso. Detta richiesta può trovare accoglimento sulla base delle precisazioni che seguono. L'utente deposita pec del 24-07-2019, con cui richiedeva di recedere dal contratto per modifiche contrattuali. Difatti, dalle Condizioni generali di contratto consultabile on line emerge che "In caso di recesso o disdetta il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC o del form on line". Inoltre è da dire che il gestore nelle proprie memorie difensive non nega di aver ricevuto il recesso. Di conseguenza, avendo l'utente esercitato il recesso con pec del 24-07-2019, ed avendo quest'ultimo dispiegato i propri effetti a far data dal 25-08-2019, ha diritto allo storno degli importi richiesti con le fatture successive a tale data (fattura AL 19905083 del 19-10-2019 importo € 56,22, fattura n. AL24279799 del 19-12-2019 importo € 38,79, fattura n. AM03474407 del 20-02-2020 importo € 6,44, fattura n. AM05581886 del 20-03-2020. Si dispone infine il mancato accoglimento della richiesta di rimborso e/o indennizzo di € 300,00 in quanto generica e non specificata.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/03/2020, è tenuta a riconoscere a favore dell'utente lo storno parziale della fattura n. AL15548018 del 10-09-2019, per l'importo di € 141,02, oltre iva, e lo storno totale delle fatture n. AL 19905083 del 19-10-2019, importo € 56,22, n. AL24279799 del 19-12-2019 importo € 38,79, n. AM03474407 del 20-02-2020, importo € 6,44, n. AM05581886 del 20-03-2020

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