

DETERMINA Fascicolo n. GU14/271324/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX****E. - 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 E. , del 25/04/2020 acquisita con protocollo n. 0180348 del 25/04/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante affermava in sede di istanza GU14: “Causa mancato accordo procedimento N. UG/198358/2019, si chiede a questo illustrissimo Organo quanto segue: la sottoscritta a seguito di una comunicazione telefonica ricevuta da operatori Vodafone, che la informavano di una variazione di costi inerente il proprio contratto e pertanto in caso di mancata accettazione di dette variazioni poteva recedere dal contratto senza alcun costo aggiuntivo, pertanto la stessa decideva di accettare l’offerta di altro operatore telefonico. Alla luce di quanto

esposto la sottoscritta riceveva la fattura AL 18691725 del 4 ottobre ultimo scorso, dove era presente l'addebito di euro 148,03 di cui 134,46 come corrispettivo per recesso/disattivazione. Successivamente in data 29 gennaio inspiegabilmente veniva emessa una nuova fattura AM 01747196 di euro 51,24. La richiesta totale è ritenuta errata in quanto La Legge numero 40 del 2 aprile del 2007, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 77 del 2 aprile 2007 disciplina chiaramente la materia. Alla luce di quanto esposto la sottoscritta ritiene che le fatture su menzionate sono da annullare". Al riguardo l'istante formula la richiesta di storno delle fatture Vodafone censurate.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Precisato ciò, in punto di merito occorre anzitutto evidenziare che, in ossequio al Decreto Legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40, le spese di recesso possono essere suddivise in tre distinte voci, così come puntualmente chiarito anche nella Delibera dell'Autorità n. 487/18/CONS rubricata "Linee guida sulle modalità di dimissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione La convenuta specifica, in primo luogo, che "l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine minimo previsto contrattualmente. Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per il termine pattuito garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo 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". Inoltre, l'operatore conferma la debenza dei costi di disattivazione richiamando una pronuncia del Corecom Sardegna il quale, nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019, conclude nei seguenti termini: "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 in

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Precisato ciò, in punto di merito occorre anzitutto evidenziare che, in ossequio al Decreto Legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40, le spese di recesso possono essere suddivise in tre distinte voci, così come puntualmente chiarito anche nella Delibera dell'Autorità n. 487/18/CONS rubricata "Linee guida sulle modalità di dimissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione". Segnatamente, nell'Allegato A) accluso a tale provvedimento, l'AGCOM richiama quanto disposto dalla normativa sopra riportata e precisa, per l'appunto, che le "spese di recesso" si articolano in tre ordini di profili, ovvero: a) costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. Ebbene, nel caso di specie rilevano le spese di cui alle summenzionate lett. a) e b). Ora, l'Autorità afferma che nel caso sub a), le spese "devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato". Ancora, l'Autorità prosegue affermando che "Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente". Si precisa, infine, "che il prezzo implicito dipende dalla proposta formulata dall'operatore e che tale valore varia a seconda della tecnologia utilizzata, dei servizi offerti, dei corrispettivi richiesti e soprattutto della sua durata. Con riferimento ai costi realmente sostenuti, si ritiene che questi includano componenti di costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità come indicato a punto 37. Conseguentemente, le spese di recesso di cui al punto a) non possono eccedere il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta ed i costi realmente sostenuti dall'operatore, anche se giustificati". Posto ciò, appare ora opportuno passare alla seconda voce di cui alla più ampia categoria delle spese di recesso, ovvero quella afferente la "restituzione totale o

parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti” (vedi sopra lett. b) di cui alle citate linee guida. Sul punto, il Garante osserva quanto segue: “Gli operatori sono soliti addebitare agli utenti che esercitano il diritto di recesso prima della scadenza del contratto gli sconti di cui questi ultimi hanno beneficiato. La restituzione degli sconti, come chiarito al punto 15, va a sommarsi alle altre spese di recesso, ossia a quelle spese che l’operatore addebita per effetto delle operazioni che deve porre in essere per dismettere o trasferire l’utenza. A queste spese non può applicarsi (anche nei casi in cui sia tecnicamente possibile, ad esempio per i dispositivi e per le operazioni di attivazione della linea) il principio di commisurazione ai costi reali sopportati dall’azienda, in quanto dal testo del Decreto emerge che tale principio si riferisce esclusivamente ai costi sostenuti dall’operatore per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”. Pertanto, le spese di recesso di cui alla lett. b) devono essere “eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta (così come stabilito dall’articolo 1, comma 3-ter, del Decreto). Quindi, anche nel caso in cui le spese di recesso relative alla restituzione degli sconti rispecchino i costi sottostanti, questi importi devono, in ogni caso, essere commisurati al valore del contratto nonché essere equi e proporzionali alla durata residua dell’eventuale promozione. La restituzione può, pertanto, avvenire nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l’operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall’operatore fino al momento del recesso”. Dal momento che il recesso è dipeso dalle modifiche unilaterali del contratto, in conseguenza delle quali la norma concede di cambiare operatore senza penali, si ritiene di accogliere la richiesta di storno formulata dell’istante. L’operatore, pertanto, sarà tenuto a stornare dalle fatturazioni emesse a carico dell’istante tutti i costi che non siano giustificati dai costi di disattivazione della linea preventivamente approvati dall’Autorità ed a stornare tutte le altre voci conseguenti al recesso anticipato.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 25/04/2020, è tenuta a stornare le fatture in atti di tutte le somme ad eccezione di quelle conseguenti alla disattivazione della linea e preventivamente approvati dall’AGCOM .

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