

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/246485/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX****T. - 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 XXXXX T. , del 19/02/2020 acquisita con protocollo n. 0076290 del 19/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, con istanza del 19-02-2020, 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, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha contestato il corrispettivo per Recesso/Disattivazioni, costo attivazione, richiedendo un rimborso o indennizzo quantificato in € 247,18.

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. 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 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 la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta 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, ove riscontri 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". Nel caso di specie, comunque, non si rinvergono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. Infatti, in ogni caso 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. Nel merito, la richiesta dell'utente di rimborso costi di recesso/disattivazione (costo attivazione Offerte Casa, 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 Internet Unlimited + - fino a 100 Mega Promozioni attive, sconto canone 27,89 euro al mese, offerta che, a detta dell'operatore, costituiva promozione aggiuntiva rispetto al pacchetto base, a 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 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. AL17902672 del 20-10-2019, in cui vengono addebitati i costi di € 245,90 per “recesso/disattivazione (costo attivazione Offerte Casa, Contributo recesso anticipato dall’offerta, contributo per migrazione linea)”, fattura prontamente contestata dall’utente con raccomandata dell’11-10-2019, cui seguiva una mail di risposta e successivamente una nota di credito di - € 68,99, che, a detta del gestore nella memoria, sarebbero stati restituiti con bonifico del 20-09-2019, ma non allega la relativa ricevuta. Di conseguenza, sulla scorta di quanto in atti, è da dire che, costi indicati in fattura appaiono 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 in modo diretto detti costi, nè in relazione alla scadenza delle offerte, nè ai singoli importi fatturati, né infine sono ricavabili dalla documentazione in atti. Pertanto è tenuto a stornare dalla fattura AL17902672 del 20-10-2019 gli importi di € 245,90, con rimborso all’utente. (Sul punto cfr. decreto n. 112/19/CS del 02-08-2019 Corecom Lazio).

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell’istanza del 19/02/2020, è tenuta a stornare/rimborsare all’utente utente l’importo di € 245,90,

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