

DETERMINA Fascicolo n. GU14/197918/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx****S. - 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 Axxx S., del 01/11/2019 acquisita con protocollo n. 0469229 del 01/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi il 2/9/2019, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Vodafone Italia SpA, rappresentando quanto segue: - L’utente fino al 18 aprile 2018 era titolare di un contratto di telefonia con la Vodafone avente ad oggetto il servizio internet, telefonia fissa e mobile con un costo fisso mensile e la dotazione di apparati. In data 18 aprile 2018 esercitava il proprio diritto di recesso a seguito di modifiche unilaterali del contratto di

telefonia stipulato con la Vodafone. (all. 2 copia della disdetta del contratto). Dopo aver regolarmente notificato all'Operatore il recesso dal contratto, ha successivamente provveduto a riconsegnare tutti gli apparati ricevuti in dotazione, come comprovato dalla allegata documentazione (all. 2 copia documento di riconsegna apparati). Nonostante l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente e il fatto di aver sempre corrisposto regolarmente tutte le somme dovute da contratto, a seguito del recesso l'utente riceveva numerose richieste di pagamento in cui veniva preteso da Vodafone il pagamento di 269,00 euro a titolo di costi di disattivazione della linea nonché come corrispettivo per il recesso anticipato dal contratto. Tutto ciò premesso si rileva quanto segue. Premesso che il contratto sottoscritto dall'utente nulla regola in merito al recesso anticipato dal contratto e rilevato che inoltre la natura degli importi richiesti non sono mai stati giustificati in fattura, detti importi non possono essere richiesti all'utente, in quanto costituiscono una penale non ammessa. Si tratta invero nel caso di specie di costi che sono stati illegittimamente addebitati come "costi per recesso anticipato" che non presentano altra funzione se non quella di sanzionare l'utente per aver esercitato il proprio legittimo diritto di recesso. Peraltro, detti costi non presentano alcuna legittima giustificazione, atteso che, ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, è piena facoltà dell'utente esercitare il diritto di recesso a seguito di modifiche unilaterali del contratto da parte dell'operatore. All'udienza del 2 settembre 2019, Vodafone insisteva nel contestare all'utente degli importi nettamente superiori ed ingiustificati rispetto a quelli precedentemente addebitati in fattura, qualificandoli sempre come "costi di recesso anticipato"; tuttavia l'Operatore neanche in sede di conciliazione ha mai chiarito puntualmente in che modo e su quali basi abbia quantificato gli importi richiesti e presuntivamente dovuti dall'utente. La richiesta economica formulata da Vodafone in termini di costi di recesso e disattivazione, si pone in aperto contrasto con quanto chiaramente previsto in tema di recesso dell'utente ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007 in base al quale il recesso non può comportare alcun costo. Lo stesso criterio è stato ribadito anche dalla giurisprudenza in materia secondo cui: "...Le disposizioni introdotte dal decreto Bersani, altro non sono che una conferma della interpretazione sulla gratuità del recesso. Come reso palese dalla lettera della norma ma soprattutto dall'intenzione del legislatore il recesso in parola non deve comportare un costo (vedi art. 12, I co., delle Preleggi: "Nell'applicare la legge non si può ad essa attribuire altro senso che quello fatto palese dal significato proprio delle parole secondo la connessione di esse e dalla intenzione del legislatore"). L'intento del legislatore evidentemente è quello di favorire la concorrenza piena nel mercato della telefonia eliminando i costi correlati al recesso operato dall'utente – parte debole del rapporto..." Pertanto Il costo di disattivazione di per sé non può giustificarsi, alla luce del precetto normativo sopra evocato, perché si finirebbe per rendere oneroso il recesso, che invece la legge ha voluto gratuito". (Trib. Di Taranto, sent. 2707 del 28.09.2016). Dalla giurisprudenza sopra citata si evince come a nulla rileva giustificare gli importi addebitati a titolo di recesso come "costi di disattivazione". Chiede: -Annullamento integrale delle fatture emesse da Vodafone in quanto non dovute; liquidazione di un equo indennizzo in merito al grave inadempimento relativo alla violazione del diritto di recesso, nonché alla cattiva condotta posta in essere dall'operatore; -liquidazione di un equo indennizzo per i malfunzionamenti segnalati all'operatore. L'utente precisa che il recesso prima dei 24 mesi è dovuto a una modifica unilaterale del contratto da parte dell'operatore, per la quale l'utente ha diritto a recedere.

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia SpA, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di inammissibilità. Più in particolare, l'operatore precisa che non risulta presente nessuna anomalia nell'erogazione del servizio. Inoltre, l'operatore precisa che non c'è stata nessuna segnalazione di guasti e, con riferimento al recesso, precisa che questo è avvenuto prima dei 24 mesi previsti dal contratto, ciò che giustificerebbe gli addebiti. In sede di conciliazione l'operatore ha proposto lo storno parziale dell'insoluto, per 169,60 € a fronte dei 269,60€ complessivi.
3. Motivi 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. Dalla documentazione in atti si evince quanto segue. La disdetta è avvenuta come in atti via pec, ed è specificato che viene fatta a seguito di modifica unilaterale del contratto. L'attestazione del ricorrente non viene contraddetta sul punto dall'operatore. Per quanto sopra a nulla rileva il vincolo contrattuale dei 24 mesi, se vi è recesso per modifica unilaterale del contratto. Si precisa che non risulta presente in atti nessun documento che attesta anomalia nell'erogazione del servizio e non risulta altresì presente in atti nessun documento che attesta segnalazione di guasti. Le affermazioni dell'operatore concernenti le motivazioni dell'addebito dei costi di recesso non appaiono convincenti,

quando si afferma che gli addebiti di cui trattasi sono riferibili a compensare eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente (omissis), slegandole in tal modo a qualsiasi collegamento a costi effettivamente subiti. Pertanto, deve riconoscersi il diritto dell'utente allo storno/rimborso totale di tali costi. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 01/11/2019, è tenuta a stornare / rimborsare (se pagata) la somma di € 269,00 (duecentosessantanove,00) addebitata all'utente per costi di recesso. Spese di procedura compensate.

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
Roberto Rizzi

f.to