

DETERMINA Fascicolo n. GU14/201034/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****Q. - 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 Cxxx Q., del 08/11/2019 acquisita con protocollo n. 0480002 del 08/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 1.1714377, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 08.11.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi: a) che con fattura ricevuta il 04.04.2019, Vodafone comunicava avviso di modificazione delle condizioni di contratto, comportanti un aumento del canone per il servizio; b) a seguito di tale comunicazione, l’istante, in data 01.05.2019, decideva di avvalersi della

possibilità di recesso libero senza costi, previsto dalla normativa di settore a fronte delle modificazioni unilaterali delle condizioni contrattuali; c) ciò nonostante, in data 05 Giugno 2019 veniva emessa da Vodafone fattura n. AL10180418 per chiusura contratto, di complessivi € 230,60, comprensivi di addebito di € 164,00 per corrispettivo recesso/ disattivazioni; In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno della fattura n. AI22580296 della somma addebitata come costo di disattivazione, pari ad € 164,00.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 23.12.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. la correttezza della fatturazione, considerato che la fattura contestata (che l'operatore indica essere la n. AL06133977 del 4.4.2019) comprende i soli costi di attivazione del servizio, dovuti per ogni ragione di recesso, in quanto trattasi di contributo che il cliente sceglie di rateizzare durante tutta la durata del contratto; L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la domanda dell'istante possa trovare accoglimento. Il comma 4 dell'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003) dispone che: "gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni". Pertanto, gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta (vale a dire in occasione di ogni rimodulazione, a prescindere dai giustificati motivi generali indicati "a monte" nella contrattualistica, in ottemperanza a quanto previsto dal codice del consumo), gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale, ossia comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni (v. Agcom Delibera n. 132/11/CIR). Ora, nel caso di specie, la fattura contestata dall'utente, che va senz'altro individuata in quella prodotta da parte istante (ossia la n. AL10180418 del 25.6.2019 di € 230,60), fa riferimento proprio all'applicazione di costi per "Recesso/Disattivazioni" (per un totale di € 164,00), contravvenendo così chiaramente al dettato della legge. L'operatore, peraltro, non ha negato la ricostruzione dell'istante in ordine alla ricezione, nel termine di 30 gg ex art. 70, co. 4, cit., della comunicazione di recesso, ma anzi, la sua difesa ne ha costituito una evidente ammissione. Pur in assenza della documentazione relativa all'invio della stessa, può dirsi dunque provato che l'utente abbia per tempo esercitato la sua facoltà di recesso senza costi (arg. ex art. 115 c.p.c.; cfr. Corecom Lazio, delibera n. 43/12). Palesemente inconferente è, inoltre, il richiamo che Vodafone fa alla fattura n. AL06133977 del 4.4.2019, atteso che quest'ultima si riferisce ad un periodo precedente alla comunicazione che annunciava la modifica unilaterale del contratto e alla conseguente disdetta del consumatore. Alla luce delle pregresse argomentazioni, va, pertanto, disposto lo stralcio dalla fattura finale n. AL10180418 del 25.6.2019 della voce relativa all'addebito di costi per "Recesso/ Disattivazioni", pari ad € 164,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 08/11/2019, è tenuta a stornare dalla fattura finale n. AL10180418 del 25.6.2019 di € 230,60, la voce relativa all'addebito di costi per "Recesso/ Disattivazioni", pari ad € 164,00.

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