

DETERMINA Fascicolo n. GU14/126756/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx****G. - 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 Sxxx G., del 23/05/2019 acquisita con protocollo n. 0222167 del 23/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 1.16017178, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 09.04.2019, con istanza UG14 del 23.05.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, contestando la debenza dei costi di recesso anticipato dal servizio, esercitato a seguito della notifica, da parte dell’operatore,

di messaggio sms che informava della modificazione delle condizioni generali di contratto. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno dalla fattura finale dei costi di recesso anticipato;

2. Posizione dell'operatore L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 09.07.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che l'utente è stato informato, nel luglio 2018, della modificazione delle condizioni generali di contratto (aumento del canone mensile per offerta internet dati) operativa dal 03.09.2018, informandolo altresì della possibilità di recedere senza penali a mezzo di raccomandata AR o via pec; b. che in data 28.08.2018 l'utente inviava raccomandata AR di recesso dal servizio non corredata tuttavia da documento di identità; c. che pertanto il recesso non veniva eseguito correttamente, e di ciò l'istante veniva informato con sms dell'11.09.2018; d. che, in assenza di riscontri da parte dell'utente, lo stesso incorreva nel blocco del dispositivo a seguito dell'insoluto maturato in riferimento alla fattura n. AI16834811 di € 510,00, tuttora insoluta. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.
3. Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare accoglimento, seppure con le precisazioni e nei limiti quantitativi di seguito indicati. 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). Nel caso di specie, Vodafone, pur riconoscendo di aver avuto ricevuto raccomandata di recesso (la quale, ad ogni modo, non risulta essere stata prodotta in atti), ne contesta la validità perché l'utente avrebbe omesso di allegare il proprio documento di riconoscimento. Orbene, seppure è vero che l'utente debba comunicare la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso (v. Agcom Delibera n. 118/11/CIR), questo Corecom ha già statuito, in relazione ad un caso analogo alla presente controversia, che la mancata allegazione, alla raccomandata di recesso, del documento di identità del sottoscrittore non inficia la validità dell'atto quando lo stesso operatore abbia riconosciuto la provenienza della missiva da parte del contraente, nonché in considerazione del fatto che la motivazione addotta sembra in ogni caso non giustificare l'omessa lavorazione della richiesta, dato che si tratterebbe di una prassi stabilita dall'azienda a (pretesa) tutela del cliente, che potrebbe invece essere semplicemente contattato per una verifica sulla sua effettiva volontà (cfr. Corecom Lazio n. 36/11/CRL). Nel caso di specie, l'operatore non ha mai disconosciuto la provenienza della raccomandata dal Sig. Spena, e ciò sia nel corso della presente procedura di definizione che prima dell'instaurazione della stessa. Prova ne è la stessa fattura n. AI16834811, la quale presuppone, al contrario, proprio il riconoscimento da parte dell'operatore della validità del recesso anticipato. Tale fattura, infatti, imputa all'utente proprio i costi finali del servizio, ossia: € 210,00 per le rate residue del dispositivo concesso all'utente (Samsung Galaxy S7 Edge), ed € 245,90 a titolo di "recesso anticipato Offerta Rate", oltre IVA. Orbene, non v'è dubbio, alla luce della disposizione di cui all'art. 70, comma 4, d.lgs. n. 259/2003, che tale ultima voce non può essere imputata all'utente, il quale ha legittimamente esercitato la propria facoltà di recesso anticipato a seguito della comunicazione di modifica delle condizioni generali di contratto. Va, pertanto, disposto lo stralcio degli importi indicati in fattura ed imputati a titolo di recesso anticipato, pari ad € 245,90 oltre IVA. E' invece legittima la somma di € 210,00, in quanto dovuta per le rate residue relative al dispositivo, da pagarsi in un'unica soluzione a seguito del recesso anticipato. Da ultimo, quanto alle spese della procedura, che possono essere liquidate dall'Autorità anche in assenza di esplicita richiesta di parte (cfr. punto III.5.4. delibera Agcom 276/13/CONS), tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS e dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 23/05/2019, è tenuta a stornare dalla fattura n. AI16834811 la somma di € 245,90 oltre IVA nonché a corrispondere la somma di € 50,00, a titolo di spese della procedura.

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