

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/157565/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx 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 Bxxx S., del 31/07/2019 acquisita con protocollo n. 0340374 del 31/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante esprimeva di aver stipulato in data 18/06/2018 contratto con Vodafone per la fornitura del servizio di telefonia mobile con offerta “Vodafone Pro” ad Euro 15,00 al mese e contestuale acquisto di un terminale Huawei P20 con pagamento a rate da Euro 14,99 ciascuna. L’utente lamentava come il costo dell’offerta attivata non fosse mai stato di Euro 15,00 bensì di Euro 20,00 al mese; inoltre contestava l’addebito di Euro 1,00 al mese per il servizio “rete sicura new” mai richiesto e mai attivato. Rendeva noto inoltre che, a seguito di un sms a lui pervenuto il 25/07/2018, con cui gli veniva comunicato che in data

03/09/2018 l'offerta che aveva stipulato "sarebbe cambiata", con comunicazione a mezzo raccomandata a/r del 13/08/2018 decideva di recedere dal contratto. A seguito della disdetta, all'istante veniva recapitata una fattura contenente l'addebito dei costi di recesso e del costo totale del cellulare, che contestava, dal quale inoltre non era stato scalato l'importo di Euro 14,99 pagato tramite bollettino postale. L'utente, quindi, chiedeva: "storno insoluto non dovuto, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per applicazione profilo non richiesto, indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami, indennizzi vari, spese di procedura".

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto, da un lato, la prima fattura emessa (ZA09222826) di Euro 14,99, regolarmente pagata dall'utente, era conforme ai costi dallo stesso indicati; dall'altro, avendo l'istante esercitato il diritto di recesso anticipato, l'operatore correttamente aveva applicato, nella successiva fattura AI16603754, i costi afferenti alla disattivazione anticipata e al terminale Huawei P20, tuttora in possesso del cliente. L'operatore concludeva precisando che "(...) l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 734,71".
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L'istante ha affermato di aver regolarmente comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto di fornitura del servizio. L'operatore ha confermato di aver ricevuto la comunicazione di recesso e ha riferito di aver addebitato al cliente i costi del recesso anticipato, oltre alle rate residue dello smartphone acquistato, ma non ha depositato le condizioni contrattuali nelle quali eventualmente fosse previsto il termine del recesso anticipato e/o i suoi costi. L'operatore non ha, pertanto, fornito la dimostrazione della legittimità dell'addebito dei costi di recesso. In proposito, si deve rilevare come il legislatore veda con sfavore le limitazioni all'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore: basti citare l'art. 1, comma 3, del D.L. 7/2007 (cd. Decreto Bersani), a tenore del quale "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle (...). In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono 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, e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica". In assenza della prova di una condizione contrattuale che prevedesse determinati termini e/o costi del recesso, anche al fine di verificarne la legittimità, gli addebiti effettuati da Vodafone nel caso di specie a titolo di costi del recesso sono illegittimi. Pertanto, tali importi, pari ad Euro 300,00 (iva inclusa), come indicato nella fattura AI16603754, non sono dovuti dall'utente. Va osservato, tra l'altro, che l'istante ha affermato di aver esercitato il recesso a seguito della comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, consistente nell'aumento del costo dell'offerta da Euro 15 (previsto nel contratto) a Euro 20 al mese, e ha prodotto screenshot degli sms ricevuti da Vodafone con indicazione del suddetto costo di Euro 20 al mese: pertanto, non essendo tale circostanza stata smentita dall'operatore nelle proprie memorie, deve ritenersi che in ogni caso il recesso esercitato dall'utente era legittimo e necessariamente senza costi, stante il dettato dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. 259/2003), vigente *ratione temporis*, ai sensi del quale "Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni". Quanto all'addebito delle rate residue relative all'acquisto dello smartphone Huawei P20, esso appare corretto, in quanto l'utente ha effettivamente acquistato il terminale, come risulta dalla fattura 1806844418 del 14/06/2018 in atti, e come da lui stesso confermato, assumendo l'obbligazione di pagare il relativo prezzo, seppur in via dilazionata. In merito, l'importo addebitato a tale titolo nella fattura AI16603754 (Euro 434,71) corrisponde esattamente alla differenza tra l'importo indicato

come “totale rate da pagare” nella fattura 1806844418 (Euro 449,70) e l’importo di cui alla fattura ZA09222826 regolarmente pagato (Euro 14,99). Il suddetto importo, che appare congruo e legittimo, non essendo stata applicata nel caso di specie una penale o cd. maxi-rata finale, vista con sfavore dalla normativa in materia, è effettivamente dovuto dall’istante, il quale ha acquisito la proprietà del terminale ed è pertanto tenuto a pagarne il prezzo. L’utente ha poi contestato l’addebito del costo di 1 Euro al mese per il servizio “rete sicura new” asseritamente mai richiesto e mai attivato, allegando screenshot degli sms ricevuti da Vodafone contenenti la comunicazione dell’addebito di tale importo: sul punto, anche se l’operatore non ha formulato alcuna replica, nel contratto sottoscritto dall’istante è espressamente previsto che “Se l’offerta selezionata è diversa da Vodafone Simple o Vodafone Simple +, è prevista l’attivazione del servizio Vodafone Rete Sicura. Il Cliente potrà disattivare il Servizio in ogni momento accedendo con il proprio account al sito [faidate.vodafone.it](http://faidate.vodafone.it) o chiamando il 42071”. L’istante, quindi, sin dalla sottoscrizione del contratto era (o, comunque, avrebbe dovuto essere) a conoscenza dell’attivazione di tale servizio aggiuntivo, espressamente accettata avendo sottoscritto il contratto, così come era (o, comunque, avrebbe dovuto essere) a conoscenza della possibilità e delle modalità di disattivazione dello stesso, avendo l’operatore fornito idonea informativa. La richiesta dell’utente sul punto, quindi, non può essere accolta. Per ciò che riguarda, infine, la richiesta di corresponsione di un indennizzo per la “tardiva risposta ai reclami”, essa non merita accoglimento, atteso che non risultano inviati reclami all’operatore. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l’importo di 50,00 Euro a titolo di rimborso spese.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 31/07/2019, è tenuta a stornare dalla posizione debitoria del sig. Bxxx S. l’importo di € 300,00, nonché a corrispondere l’importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle 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