

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/127971/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx****F. - 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 Fxxx F., del 26/05/2019 acquisita con protocollo n. 0226714 del 26/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente: L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 1.4421909, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 26.05.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che: a. in data 19.12.2018 decideva di migrare la propria utenza fissa verso Vodafone; b. che la migrazione veniva completata in data 04.01.2019; c. che in data 06.01.2019, insoddisfatto del servizio, esercitava il diritto di recesso inviando

comunicazione di disdetta a mezzo pec; d. che, nonostante tale comunicazione, intervenuta entro 14 gg dall'attivazione, Vodafone con la fattura n. AL03125866 del 20 febbraio 2019 imputava all'istante penali per il recesso anticipato dal servizio. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. l'annullamento della fattura n. AL03125866 del 20 febbraio 2019, per indebita applicazione dei costi di recesso anticipato.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 11.07.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che l'istante in data 19.12.2018 ha richiesto la migrazione della propria utenza fissa verso Vodafone, migrazione che si concludeva il 04.01.2019; b. in data 01.02.2019, l'utente procedeva a nuova migrazione verso diverso operatore; c. che solo in data 04.03.2019 faceva pervenire a Vodafone la comunicazione di recesso anticipato, fuori dal periodo di 14 gg previsto dalla normativa del Codice del Consumo (art. 52 ss d.lgs. n. 206/2005); d. che pertanto è corretta l'imputazione del costo di disattivazione anticipata, di cui alla contestata fattura; 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 richiesteformulate dall'istante possano trovare accoglimento, ma nei limiti quantitativi di seguito precisati. Con l'unica richiesta sub i., l'istante ha compulsato il Corecom Lazio chiedendo lo storno della fattura n. AL03125866 del 20 febbraio 2019 di complessivi € 357,93, in quanto comprensiva di costi per il recesso anticipato che non sarebbero dovuti, anche in ragione del fatto che egli avrebbe esercitato per tempo (ossia entro 14 giorni) il diritto di ripensamento relativo alla conclusione di contratti al di fuori di locali commerciali. La domanda è fondata. In effetti, l'art. 52, comma 1, del Codice del Consumo (d.lgs. n. 206/2005) prescrive che il consumatore disponga di un periodo di 14 giorni per recedere da un contratto negoziato a distanza oppure fuori dai locali commerciali senza obbligo di motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti dall'art. 56, co, 2, cit. e dall'art. 57 cit. (non ricorrenti nella vicenda in esame). Tale normativa è applicabile al caso di specie, trattandosi di contratto di telefonia fra un professionista ed un consumatore (utenza privata non business), stipulato per il tramite dei canali telefonici e a mezzo internet. Tanto premesso, il diritto di ripensamento è stato esercitato tempestivamente. Invero, contrariamente a quanto sostiene l'operatore, vi è in atti traccia della pec del 6.1.2019, con la quale il Sig. Florenzano ha per tempo esercitato il diritto di ripensamento rispetto al momento di attivazione del servizio (4.1.2019). In considerazione di ciò, è evidente che Vodafone non era legittimata a imporre penali per il recesso anticipato. Ad ogni buon conto, è opportuno rilevare che, anche al di fuori del c.d. periodo di latenza di cui al Codice del Consumo, l'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, prevede, a pena di nullità di clausole difformi, che l'operatore telefonico è legittimato a richiedere, in caso di recesso da parte dell'utente, solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura. Nel caso di specie, la fattura contestata dall'utente e prodotta in atti riporta solo genericamente, come causale dei costi di recesso, la seguente dicitura: "corrispettivo per recesso /disattivazioni", precisazione del tutto tautologica ed inidonea a soddisfare il dovere di chiarezza che si impone agli operatori ai sensi della normativa di settore. Va, pertanto, in ogni caso disposto lo stralcio degli importi indicati in fattura ed imputati a titolo di recesso anticipato, pari ad € 274,94, oltre Iva. Non possono, invece, essere oggetto di storno le restanti voci della fattura (€ 18,44), che si riferiscono al servizio ADSL/Fibra goduto in quel periodo dall'utente. 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 parziale accoglimento dell'istanza del 26/05/2019, è tenuta a stornare dalla fattura AL03125866 del 20 febbraio 2019 la somma di € 274,94 nonchè 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