

DETERMINA Fascicolo n. GU14/127362/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx****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 Mxxx S., del 24/05/2019 acquisita con protocollo n. 0224984 del 24/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, intestataria di un’utenza di linea fissa con Vodafone, rappresentava di averinviato all’operatore, a mezzo raccomandata in data 08/10/2018, regolare disdetta del contratto. Ciò nonostante, Vodafone continuava a emettere fatture e addebitava altresì i costi del recesso anticipato. L’utente, quindi, chiedeva la cessazione del contratto con Vodafone, lo storno della posizione debitoria pari ad Euro 102,54, nonché un indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo "l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio (...). Nel caso di specie, difatti, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto". L'operatore concludeva precisando che "(...) l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 102,54".
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. Vodafone ha confermato di aver ricevuto la comunicazione di recesso: pertanto, in primo luogo, avrebbe dovuto interrompere la fatturazione del servizio in essere alla prima scadenza utile. In secondo luogo, pur avendo l'operatore eccepito che il recesso sarebbe stato effettuato "prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto" – peraltro non specificando le conseguenze del mancato rispetto di tale termine, ma che si presumono essere l'addebito dei costi del recesso anticipato – non ha depositato le condizioni contrattuali nelle quali eventualmente fosse previsto tale termine e/o i costi del recesso anticipato. 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, gli addebiti effettuati da Vodafone nel caso di specie sono illegittimi, pertanto tali importi non sono dovuti dall'utente. Quanto alla richiesta di cessazione del contratto, l'operatore ha reso noto nelle proprie memorie che l'utente non è più attivo, pertanto sul punto è cessata la materia del contendere. Per ciò che riguarda, infine, la richiesta di corresponsione di un indennizzo per la "mancata lavorazione della disdetta", essa non merita accoglimento, atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non contempla la mancata lavorazione del recesso tra le fattispecie di indennizzo e, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ ritardata lavorazione del recesso non comporta per l'utente un disagio indennizzabile. 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 € a titolo di rimborso spese.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 24/05/2019, è tenuta a stornare l'intera posizione debitoria della Sig.ra Sara Mancini, per l'importo di € 102,54 e a corrispondere all'istante 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