

DETERMINA Fascicolo n. GU14/150972/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXX E. - 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 della società Avv. E. XXXXX, del 17/07/2019 acquisita con protocollo n. 0315146 del 17/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente lamenta: “In data 29.9.2017 il sottoscritto firmava contratto con Vodafone avente ad oggetto telefonia fissa e mobile e traffico dati c.d. ebox office. In data 10.8.2018 Vodafone inviava email in cui segnalava la prossima modifica delle condizioni economiche dei piani tariffari di connettività mobile, dati e rete fissa a partire dal 16 settembre 2018, con aumento del canone mensile. Nella stessa mail, Vodafone comunicava “Lei potrà esercitare il diritto di recesso o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione

fino al giorno prima della variazione contrattuale”. In data 28 agosto 2018 il sottoscritto esercitava recesso, trasferendosi ad altro operatore. Inopinatamente, Vodafone ha recapitato le fatture n. AI18125085 del 04 ottobre 2018, di € 274,34 e AI20163124 del 07 novembre 2018 di € 428,65, di importo notevolmente superiore rispetto a quanto pattuito contrattualmente e addebitando costi di attivazione e corrispettivi per recesso o risoluzione anticipata. Il sottoscritto chiede quindi che Vodafone emetta nota di credito per le due fatture e ne emetta una nuova che addebiti il solo utilizzo della telefonia fissa e mobile e del traffico dati secondo le condizioni contrattuali e sino alla data di migrazione”. Premesso quanto sopra richiedeva: “Storno fatture n. AI18125085 del 04 ottobre 2018, di € 274,34 e AI20163124 del 07 novembre 2018 di € 428,65 ed emissione nuova fattura limitata all'utilizzo della linea e del traffico sino alla migrazione”.

Si costituiva l'operatore Vodafone assumendo che quanto contabilizzato nelle fatture indicate era dovuto nonostante la modifica unilaterale del contratto.

Preliminarmente, sul rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. L'istante ha chiesto lo storno della somma di € 428,65 a suo carico, sulla base dell'assunto secondo cui, a seguito dell'esercizio del diritto di recesso, sono stati addebitati costi per attivazione e penali non dovuti. In relazione a questi ultimi, l'utente ha documentato di aver inviato in data 28/08/2018 comunicazione di recesso a Vodafone, giustificata dalla mancata accettazione delle modifiche contrattuali unilaterali preannunciate dall'operatore. Al fine di accertare la legittimità degli addebiti da parte dell'operatore dei costi del recesso, indicati nella fattura AI16230630 del 06/09/2018 in atti, è necessario verificare se ed in che data Vodafone abbia comunicato al cliente le modifiche contrattuali, se l'utente fosse stato adeguatamente informato degli eventuali costi di recesso e di attivazione. Come noto, in materia, 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”. Ciò premesso, va rilevato che dalla mail inviata dal gestore all'istante risulta che in data 10/08/2018 Vodafone comunicava una modifica contrattuale con efficacia dal 16/09/2018, per un aumento di costo di € 3,00 al mese, con espresso avvertimento della facoltà di recedere “fino al giorno prima dell'aumento del costo dell'offerta”. alcuna menzione veniva fatta in merito al recupero di costi di attivazioni o penali di recesso. Di conseguenza, tutti i costi addebitati da Vodafone a titolo di costi di attivazione e di costi di recesso sono illegittimi e andranno stornati nella misura indicata dall'istante di € 428,65.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 17/07/2019, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando la somma di € 428,65.

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