

DETERMINA Fascicolo n. GU14/227431/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lxxx****A. - 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 Lxxx A., del 11/01/2020 acquisita con protocollo n. 0011309 del 11/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza dell’11-01-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando principalmente addebiti per costi di recesso/ disattivazione nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., a seguito di passaggio ad altro operatore per modifica delle condizioni contrattuali. Quindi contesta l’addebito di detti costi illegittimi e

chiede lo storno della fattura emessa, nonché formula richiesta di risarcimento danni per il disagio subito e per le spese tutte sostenute per il procedimento promosso.

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza della fattura de qua in quanto evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima de i24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, precisando che detto importo contestato è stato richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. Ribadisce che i costi di attivazione richiesti sono dovuti, come peraltro statuito anche dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta parzialmente come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta l'addebito da parte del gestore dei costi di attivazione per il totale dei ratei mancanti alla scadenza contrattuale in un'unica soluzione a seguito di recesso per modifica delle condizioni contrattuali. La richiesta dell'utente di storno dei costi di recesso/disattivazione (corrispettivo recesso/attivazione) può essere accolta. Dalla lettura della fattura contestata e prodotta da parte istante emerge l'attivazione dell'Offerta ADSL/FIBRA per la rete fissa fino a 20 Mega Promozioni attive sconto 50/% Opz Station Revolution canone 29,98 euro al mese, offerta che, a detta dell'operatore, costituiva promozione aggiuntiva rispetto al pacchetto base, a condizione che il recesso dal contratto non avvenisse prima di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio. L'operatore sul punto ha precisato che l'importo contestato veniva richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso avesse mantenuto il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta e/o in promozione. Comportamento conforme a quanto consentito dall'art. 1, comma 1, della legge n. 40/2007 secondo il quale sono "fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore". Sul punto si è espresso il Consiglio di Stato precisando che nel caso di recesso dell'utente prima che sia decorso il periodo minimo, si deve ritenere legittimo l'eventuale vincolo economico (ad es., restituzione di sconti promozionali) per non alterare l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta (sentenza n.1442/2010 del Consiglio di Stato). Tali clausole contrattuali infatti, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1 l. n. 40/2007, in quanto non pretendono il pagamento "di spese non giustificate da costi dell'operatore", ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un determinato periodo di tempo. Tuttavia anche se in via ipotetica il gestore avrebbe agito legittimamente, nel caso di specie, non ha depositato alcuna idonea documentazione (contratto sottoscritto, Condizioni generali del contratto, ecc.) a supporto della propria tesi. Esaminando la documentazione in atti è da dire che ci troviamo dinanzi ad una fattura la n. AI 22294278 del 07-12-2018, in cui vengono addebitati i costi di € 109,86 per "recesso/disattivazione (costo attivazione Offerte Casa, Contributo recesso anticipato dall'offerta, contributo per migrazione linea)", oltre al costo del canone periodo 1-10-2018/30-11-2018 per € 29,98 e altri importi per € 4,10, fattura prontamente contestata dall'utente con raccomandata dell'15-12-2018. Di conseguenza, sulla scorta di quanto in atti, è da dire che, essendo i costi indicati in fattura del tutto generici per il mancato

riferimento alle offerte sottoscritte e al numero/importo delle rate residue addebitabili per l'avvenuto recesso anticipato, nonché prevedendo anche una parte di canone per un periodo in cui il recesso era già efficace e, anzi, non avendo il gestore né giustificato detti costi né in relazione alla scadenza delle offerte né ai singoli importi fatturati, né infine sono ricavabili dalla documentazione in atti, quest'ultimo è tenuto a stornare totalmente la fattura n. AI 22294278 del 07-12-2018, inoltrando relativa nota di credito all'utente. (Sul punto cfr. decreto n. 112/19/CS del 02-08-2019 Corecom Lazio). Infine si ribadisce che la richiesta di risarcimento danni "a titolo di "RISTORO per OGNI DISAGIO occorso" formulata da parte dell'utente non può essere accolta. Si rileva, sul punto, che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/01/2020, è tenuta a stornare dalla posizione debitoria del Sig. Lxxx A. l'importo di € 175,61, con relativa regolarizzazione amministrativa della posizione dell'utente.

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