



DETERMINA Fascicolo n. GU14/682584/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza della società XXX, del 27/05/2024 acquisita con protocollo n. 0145242 del 27/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: La società XXX Srl, P.IVA XXX, in persona del legale rappresentata p.t., intestataria delle utenze mobili n. XXX e n. XXX, lamenta modifiche in peius delle previgenti condizioni tariffarie nonché erogazione di servizi secondo standard inferiori rispetto a quelli garantiti. Inoltre contesta le somme richieste con la fattura n. AQXXX28, per complessivi euro 403,04, a titolo di “Conguaglio licenza Your drive”. Ritene detti addebiti non dovuti perchè non prospettati in sede pre-contrattuale come conseguenza di un’eventuale risoluzione anticipata del rapporto contrattuale ed altresì in quanto attuati a fronte di un recesso esercitato per ragioni pienamente integranti la fattispecie per la quale l’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, prevede l’esonero spese. Le circostanze e motivazioni fin qui esposte sono state già rappresentate nel reclamo inviato via PEC in data 19/03/2024 nonchè nella precedente procedura di conciliazione culminata nella stipula di un verbale di mancato accordo in quanto in riscontro delle istanze dell’utente Vodafone ha richiesto il pagamento integrale dell’importo di euro 513,18 per una fattura ricomprensiva dell’addebito di penali per i servizi digitali Movylo, Sito Web e Smart Digital Market relativi ad un distinto ed ulteriore contratto risolto a causa della mancata esecuzione degli interventi necessari per l’attivazione e la fruizione dei summenzionati servizi. Alla luce di quanto esposto, l’istante chiede: - Cessazione in totale esonero spese del contatto codice cliente XXX; - Cessazione in totale

esonero spese dell'ulteriore contratto per i servizi digitali Movylo, Sito Web e Smart Digital Market; - Storno integrale di tutte le fatture rimaste finora insolute sia per il contratto telefonia sia per il contratto servizi digitali nonché di eventuali altre analoghe fatture di futura emissione con contestuale revoca di eventuali procedure di recupero crediti suscettibili di essere avviate sul pretesto del mancato pagamento; - Riconoscimento di un congruo indennizzo omnicomprendente per i disservizi riconducibili al malfunzionamento dei servizi patito in costanza di rapporto contrattuale e alla sopravvenuta modifica in peius delle previgenti condizioni tariffarie con conseguente attivazione di un contratto non conforme rispetto a oggetto di adesione e sottoscrizione, con quantificazione del relativo importo in base alle disposizioni di cui agli art. 6 e 9 del Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche - Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS; - Riconoscimento di un ulteriore congruo indennizzo per la mancata risposta al preliminare reclamo inviato a mezzo PEC in data 19/03/2024;

Posizione operatore: Si costituiva tempestivamente l'operatore che evidenziava che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione dei contratti, circostanza in forza della quale il conguaglio per anticipata estinzione del rapporto risulta legittimo e dovuto. Invero, secondo la prospettazione dell'operatore che l'importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le 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 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. Per quanto attiene alle ulteriori somme oggetto di contestazione e quindi ai servizi denominati Movylo, Sito Web e Smart Digital Market, per le quali risulterebbe un insoluto di euro 693,61, attivate come da proposta di abbonamento stante la pec di recesso del 17.4.2024, è stata impostata la disattivazione alle seguenti scadenze: 22.3.2025 per Movylo; 22.3.2026 per Sito Web; 25.3.2025 per Smart Digital Market.

Motivazione del provvedimento: Preliminarmente deve in questa sede evidenziarsi che il presente provvedimento è stato preceduto da due udienze nel corso delle quali le parti hanno avanzato reciproche proposte di mediazione. L'istanza è parzialmente fondata e meritevole di definizione nei limiti che si dirà in prosieguo. Invero appare fondata la doglianza in merito al rapporto di cui ai contratti Movylo, Sito Web e Smart Digital Market atteso che rispetto alle argomentazioni di parte istante, la convenuta Vodafone spa non ha svolto alcuna difesa, limitandosi a riferire che detti servizi verranno disdetti nel corso del 2025 e 2026. Ebbene appare evidente che la mancata esecuzione degli interventi necessari per l'attivazione e la fruizione dei summenzionati servizi lamentata da parte istante ben poteva essere contestata dalla Vodafone che, di contro, ha implicitamente riconosciuto la fondatezza delle doglianze di parte istante. A diversa conclusione deve giungersi in merito alle lamentate applicazioni di conguagli per anticipato recesso. Invero parte istante non ha fornito prova che il recesso anticipato è da imputare a disservizi o altri difetti imputabili all'operatore e quindi le somme addebitate appaiono pienamente in linea con le previsioni regolamentari e di contratto. Si evidenzia che l'operatore non ha contestato la richiesta della mancata risposta al reclamo, né ha fornito prova della risposta stessa. Pertanto ex art. 12 del Regolamento indennizzi spetta all'istante indennizzo per 65 giorni dal reclamo all'udienza di conciliazione per un totale di 162,50 €.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/05/2024, è tenuta a stornare la somma di euro 693,61 (seicentonovantatre/61) richiesta a valere sui servizi e contratti aggiuntivi Movylo, Sito Web e Smart Digital Market. Inoltre Vodafone S.p.A., per la mancata risposta al reclamo è tenuta a corrispondere all'istante, per le contestazioni di cui in parte motivata, un indennizzo complessivo di 162,50 € (centosessantadue/50 euro), oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante assegno circolare e/o bonifico. Ogni altra richiesta viene rigettata.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo