



DETERMINA Fascicolo n. GU14/689555/2024

**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 dell’utente XXX, del 02/07/2024 acquisita con protocollo n. 0183594 del 02/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Descrizione dei fatti dell’istante: A seguito di recesso dal contratto "Mobile Comfort", con la fattura n. AQ XXX17, venivano addebitate spese a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive - (37)", anche denominate nella stessa fattura come "Costi di Attivazione". Tale addebito: - è vietato dall’art. 1, comma 3, D.L 7/2007 (“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 trasferirlo presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche 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, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente articolo i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni”. - viola la delibera n. 487/18/CONS; - viola il principio riportato nella Comunicazione del 21 dicembre 2018, secondo cui gli sconti che possono essere chiesti in restituzione a seguito del recesso “sono solo quelli relativi a importi periodici previsti dall’offerta la cui entità varia nel corso del rapporto contrattuale”. Quanto sopra è confermato anche dalla DELIBERA N. 120/21/ CONS. L’operatore, inoltre, non ha rispettato le modalità prescritte dall’art. 4 della delibera n. 252/16/CONS.

- Richieste: - Restituzione degli importi illegittimamente fatturati (€ 100,09); - Pagamento della penale di cui

all'art. 1, comma 292, l. 160/2019 (€ 100,00). -Pagamenti delle spese di procedura (€ 100,00). - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.09

Posizione operatore: Vodafone Italia S.p.a. contesta le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Motivazione del provvedimento: Alla luce delle argomentazioni esposte dalle parti nei rispettivi atti introduttivi e dalle relative allegazioni si motiva quanto segue. Preliminarmente è da considerare inaccoglibile la richiesta dell'istate di pagamento delle spese di procedura. Nel merito la fattispecie si inquadra nell'ambito del recesso anticipato dell'istante prima della scadenza naturale dell'offerta della durata di 24 mesi. Entrambe le parti a supporto delle proprie ragioni riconducono la legittimità delle rispettive pretese al DL Bersani. Quest'ultimo, nel disciplinare i rapporti tra operatori e consumatori fa divieto di addebito di spese non giustificate a carico del consumatore, ma al contempo in caso di recesso anticipato da offerte promozionali i costi in capo al consumatore devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. Inoltre, eventuali spese di disattivazione devono essere specificamente dettagliate. Nel caso che ci occupa, per ammissione stessa dell'operatore il costo di attivazione richiesto è necessario per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l'utente 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. Alla luce della disciplina Bersani l'operatore avrebbe potuto chiedere il residuo del costo di attivazione dalla data di recesso e fino alla scadenza dei 24 mesi. Pertanto, in considerazione di quanto sopra esposto si propone di riconoscere un indennizzo in favore dell'istante di € 100,00 pari al costo di attivazione addebitato in fattura. Il valore del decisum è di € 100.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/07/2024, è tenuta a al riconoscimento in favore dell'istante un indennizzo di € 100. L'importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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