



DELIBERA N. 124 DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - VODAFONE ITALIA X  
(HO.MOBILE - TELETU) (GU14/22887/2018)

### **Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 03/07/2019;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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*”, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza di XXX del 27/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

A seguito dell’udienza di conciliazione del 18.09.2018, l’istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, integrata da memoria, prot.n. 183320 del 07/11/2018, lamentando nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) quanto segue: -di aver ricevuto da Vodafone, sulla fattura nr. AI04307488 del 07.03.2018, comunicazione di modifica delle condizioni di contratto

con possibilità di recedere o di passare ad altro operatore senza penali entro 30 giorni; di aver comunicato a Vodafone l'intenzione di passare ad altro operatore senza penali con PEC del 05.04.2018; - che, nonostante ciò, la fattura nr. AI 08203462 del 08.05.2018 di euro 11.848,83 ha previsto costi a titolo "contributo di attivazione (disattivazione piano zero avvenuta prima di 24 mesi)" con addebito su carta di credito; -di aver contestato a Vodafone i suddetti addebiti con PEC del 30 maggio 2018; In base a tali premesse, l'istante ha richiesto il rimborso degli addebiti relativi ai "contributi di attivazione (disattivazione piano zero avvenuta prima di 24 mesi)" sulla fattura nr. AI 08203462 del 08.05.2018

## **2. La posizione dell'operatore**

In via preliminare, Vodafone, con propria memoria difensiva, ha eccepito l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, l'operatore ha sostenuto la correttezza del proprio operato gestionale e richiesto il rigetto delle domande avanzate da parte istante. Ha evidenziato che, con la comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali inviata all'istante con la fattura AI04307488 del 07.03.2018, è stato posto all'attenzione dell'utente che "se decide di recedere e ha un'offerta che include telefono, tablet, mobile Wi-Fi, o prevede un contributo di attivazione a rate continuerà a pagare le eventuali rate residue addebitate con la stessa cadenza e con lo stesso metodo di pagamento che ha scelto." Di conseguenza, avendo ricevuto la richiesta di recesso in virtù della comunicazione de qua, prima del decorso dei 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto, ha applicato i costi afferenti alle rate residue dei terminali per euro 873,52 ed ai costi relativi ai contributi di attivazione, per euro 3.360,77 in riferimento alle 41 sim con il piano "Zero Red +" e per euro 2.786,98 per le 34 sim afferenti al piano "Zero: ready +".

## **3. Motivazione della decisione**

L'eccezione di inammissibilità dell'istanza sollevata dall'operatore, in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione, risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio. (Conforme è l'orientamento costante di Agcom, ex multis delibere nn. 4/19/CIR, 5/19/CIR). Nel merito, la richiesta di parte istante di rimborso degli addebiti relativi ai "contributi di (disattivazione piano zero avvenuta prima di 24 mesi)" sulla fattura nr. AI 08203462 del 08.05.2018 può trovare accoglimento. Dalla documentazione depositata agli atti, risulta che l'istante, comunicando con pec del 05.04.2018 a Vodafone l'intenzione di passare ad altro operatore senza penali, ha legittimamente esercitato il suo diritto di recesso a fronte della comunicazione, sulla fattura n. AI04307488 del 07.03.2018, di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali con possibilità di recedere o di passare ad altro operatore senza penali entro 30 giorni. La questione verte sulla legittimità o meno della previsione sulla fattura n. AI 08203462 del 28 maggio 2018 di contributi di disattivazione prima di 24 mesi, addebitati su carta di credito, come risulta dal relativo estratto conto prodotto da parte istante. La fattura in questione include, in particolare, importi con voce "contributi di attivazione (disattivazione Piano Zero avvenuta prima di 24 mesi)" per un totale di euro 3.360,77 e per un totale di euro 2.786,98 rispettivamente in riferimento alle 41 sim con il piano "Zero Red +" e alle 34 sim afferenti al piano "Zero: ready +" Occorre premettere che la legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza) ha integrato la disciplina sui costi di recesso prevista dal decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, come convertito, che già prevedeva "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". Tale novella,

specificando, in particolare, che i costi per il recesso anticipato devono essere “equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta” e che le spese di recesso debbono essere “rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”, ha costituito il fondamento legislativo delle recenti “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione” approvate con delibera Agcom n. 487/18/CONS il 16.10.2018 e non direttamente applicabili, *ratione temporis*, al caso in esame. Si evidenzia, tuttavia, la conformità del precedente orientamento dell’Autorità Garante, che con delibera 489/16/CONS ha sostenuto che “risulta corretto valutare il momento in cui l’utente ha esercitato il diritto di recesso, tenendo in considerazione i casi in cui il recesso avvenga in un momento non lontano dalla scadenza contrattuale. Occorre considerare, infatti, che l’operazione economica prospettata dall’operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l’utente è tenuto a pagare all’operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto”. Nel caso in esame, Vodafone si è limitata ad eccepire in memoria che l’istante è receduto dal contratto prima del decorso dei 24 mesi dalla sottoscrizione e che con la comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali è stato informato che “se decide di recedere e ha un’offerta che include telefono, tablet, mobile WiFi, o prevede un contributo di attivazione a rate continuerà a pagare le eventuali rate residue addebitate con la stessa cadenza e con lo stesso metodo di pagamento che ha scelto”. Non risultano, però, depositati agli atti del presente procedimento le copie del contratto e delle condizioni contrattuali, circostanza che non consente alla scrivente Autorità di verificare la previsione di particolari condizioni di favore per il cliente a fronte di un impegno contrattuale di una predeterminata durata, tali da giustificare e parametrare l’applicazione di addebiti a fronte di un recesso anticipato. L’operatore non risulta, altresì, aver provato che le spese di recesso erano note all’istante al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Per quanto esposto si ritiene, dunque, di rimborsare gli importi addebitati a titolo di “contributo di attivazione (disattivazione piano zero avvenuta prima di 24 mesi)” sulla fattura AI08203462 del 08 maggio 2018.

#### DELIBERA

- 1) Accoglie l’istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Vodafone Italia X è tenuta al rimborso degli importi addebitati a titolo di “contributo di attivazione (disattivazione piano zero avvenuta prima di 24 mesi)” sulla fattura AI08203462 del 08 maggio 2018.
- 3) La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Bologna, 3 luglio 2019

IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi