

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/91293/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

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

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

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 l’istanza dell’utente XXX, del 02/03/2019 acquisita con protocollo N. 0090099 del 02/03/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 02/03/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 27/02/2019), quanto segue. Con fattura AI0XXXX096 del 28/04/2018, Vodafone comunicava modifica delle condizioni contrattuali dell’offerta IperFibra Family attivata sulla linea fissa 054XXXXX166, a partire dalla prima fattura emessa dopo il 10/07/2018. In data 09/07/2018 esercitava a mezzo pec diritto di recesso (allegata documentazione) che, come sancito dalla normativa di settore, doveva avvenire senza penali, senza costi di disattivazione e senza costi di attivazione residui. Il recesso si perfezionava in data 16/07/2018 quando avveniva il passaggio al nuovo operatore Fastweb. Vodafone emetteva fattura di chiusura AI1XXXX058 del 21/08/2018, recante l’importo di euro 176,34 (allegata documentazione), comprendente servizi voce/dati sino al 05/08/2018 invece che sino al 16/07/2018, oltre a costi di disattivazione e costi di attivazione residui. Tale fattura veniva contestata a mezzo pec in data 03/09/2018 (allegata documentazione), riconoscendosi come dovuto l’importo di euro 30,44 e non già di euro 176,34, così come richiesto; tale reclamo non riceveva alcun riscontro. In data 30/10/2018 riceveva sollecito di pagamento integrale della fattura suindicata, emesso dalla società di recupero crediti Selecta, incaricata da Vodafone (allegata documentazione). In data 31/10/2018, si effettuava il pagamento parziale della fattura, eseguendosi bonifico di euro 30,44 a favore di Vodafone (allegata documentazione). Tutto ciò premesso, l’istante è a richiedere: 1) Storno integrale della posizione debitoria e ritiro, a spese e cura di Vodafone, della pratica di recupero del credito; 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03/09/2018; 3) Spese di procedura.

Vodafone, con memoria in data 10.04.2019, in relazione alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. Rileva come l’istante, nella fattura AI0XXXX096 del 28.04.2018, abbia ricevuto la comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, ai sensi dell’art. 70, comma 4, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, della delibera 519/15/

CONS e delle condizioni generali di contratto, rispetto alla quale ha diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali, entro 30 gg. dalla ricezione della stessa, termine decorso il quale viene applicata la variazione, specificata con causale "modifica delle condizioni contrattuali". Precisa come l'istante avrebbe dunque dovuto esercitare entro tale termine il diritto di recesso, il che non si è invece verificato, la pec di recesso essendo stata recapitata solo in data 09.07.2018, ben oltre il termine previsto. Sottolinea infine che l'istante, il quale risulta disattivo e debitore della somma di euro 145,90, non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità in capo a Vodafone.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. La comunicazione, ricevuta dall'istante, di modifica delle condizioni del contratto allegata alla fattura AI0XXXX096 del 28/04/2018 sancisce il diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali fino al giorno prima della variazione contrattuale, e non invece, come affermato da Vodafone in memoria, entro 30 gg. dalla ricezione della comunicazione. Tale principio è ribadito dall'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS ("Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"), ai sensi del quale "La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche". Alla luce di tali previsioni, in considerazione del fatto che la variazione contrattuale, così come precisato nella comunicazione di cui sopra, sarebbe divenuta efficace a partire dalla prima fattura emessa dopo il 10.07.2018, l'istante risulta avere inoltrato in tempo utile (a mezzo pec in data 09.07.2018) istanza di recesso contrattuale. Gli importi richiesti a titolo di penali per recesso oltre i termini previsti, presenti nella fattura AI1XXXX058 del 21/08/2018 ed ammontanti, complessivamente, ad euro 97,56 (euro 27,06 a titolo di "Contributi per Attivazione Rete Fissa" + euro 70,50 a titolo di "Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni"), devono dunque essere stornati da Vodafone, così come dalla stessa deve essere stornato anche il maggior importo richiesto a titolo di servizio voce/dati, erroneamente conteggiato fino al 05.08.2018 e fruito invece solo fino al 16.07.2018 (con l'effettivo passaggio al nuovo operatore, evenienza non contestata da Vodafone). In particolare, tale ultimo importo ammonta, secondo il riconteggio effettuato dall'istante (riportato anche nel reclamo e mai contestato da Vodafone), ad euro 16,98 (euro 44,98 addebitati in fattura, detratti euro 30,44, effettivamente dovuti dall'istante). Rispetto a tali importi, erroneamente addebitati in fattura, Vodafone deve inoltre provvedere al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito avviata, così come espressamente richiesto dall'istante. La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta. L'istante inoltra reclamo (allegato in atti) a mezzo pec in data 03.09.2018, cui l'operatore non risulta avere fornito alcun riscontro. La richiesta è accolta a partire dal giorno 19.10.2018 (data di inoltro, cui aggiungere i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 27/02/2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 132), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta. Stante l'integrale accoglimento delle richieste avanzate e considerato che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite legale rappresentante, si riconosce la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), liquidata forfettariamente ai sensi dell'art. 20, comma 6, della delibera n. 203/18/CONS.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 02/03/2019, è tenuta a 1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa. 2. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. 3. Vodafone Italia X è tenuto a stornare dalla fattura AI1XXXX058 del 21/08/2018 gli importi erroneamente richiesti a titolo di penali per recesso oltre i termini previsti, ammontanti, complessivamente, ad euro 97,56 (euro 27,06 a titolo di "Contributi per Attivazione Rete Fissa" + euro 70,50 a titolo di "Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni"), nonché il maggior importo richiesto a titolo di servizio voce/dati, ammontante ad euro 16,98 ed erroneamente conteggiato fino al 05.08.2018 e fruito invece solo fino al 16.07.2018, e a ritirare, a propria cura e spese, la relativa pratica di recupero del credito avviata. 4. Vodafone Italia X è tenuto a

comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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, giusto quanto previsto dall'articolo 19, 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Rita Filippini