

Spett.le

Vodafone Italia S.p.A

Via Jervis 13

10015 Ivrea (TO)

PEC VODAFONEOMNITEL@POCERT.VODAFONE.IT

Milano, 23 marzo 2017

Oggetto: atto diffida per per nullità e/o illegittimità delle condizioni contrattuali che impongono oneri a carico degli utenti in caso di recesso anticipato rispetto al periodo minimo contrattualmente indicato.

Altroconsumo è un'associazione di consumatori, composta da oltre 390.000 soci, riconosciuta ai sensi dell'art. 137 d.lgs 206/2005, e come tale legittimata ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e utenti.

In esecuzione delle proprie finalità istituzionali e statutarie, a seguito delle numerose lamentele ricevute dagli associati, Altroconsumo ha preso in esame le condizioni contrattuali adottate dalla Vostra società con specifico riferimento alle clausole che prevedono l'applicazione di oneri a carico del consumatore in caso di recesso da parte dello stesso, prima della scadenza "minima" prevista dal contratto.

Tale analisi ha avuto per oggetto, nello specifico e a titolo meramente esemplificativo, il Vostro contratto denominato "Super ADSL". Meccanismi analoghi sono, tuttavia, presenti anche nei Vostri contratti "Telefono Fisso", "Super ADSL Family", "Iperfibra" e "Iperfibra Family".

Tutti i predetti contratti, come sopraindicato e come verrà illustrato nel prosieguo, sono accomunati dall'applicazione di oneri a carico del consumatore in caso di recesso anticipato prima del termine indicato nel contratto. Ciò in modo illegittimo e in violazione sostanziale dell'art. 1, comma 3 del d.l. 7/07, convertito in legge 40/07 che, come noto, prevede, nei contratti di telefonia, il diritto di recesso del consumatore senza vincoli temporali e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e la nullità delle clausole contrattuali difformi.

Il contratto VODAFONE "Super ADSL"

Oltre 400.000 soci in tutta Italia
Membro del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti
Membro BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs
Membro di Consumers International

La predetta offerta, per i nuovi clienti che provengono da altri gestori, prevede la dilazione in 48 rate da 4 euro ciascuna (una ogni 4 settimane) delle spese di attivazione, oltre a un costo fisso, detto ricorrente, di 25 euro ogni 4 settimane a fronte di un listino di 29,00 euro.

In caso di recesso anticipato prima di 24 rinnovi (uno ogni 4 settimane), secondo tale contratto, il consumatore dovrà versare:

- o un corrispettivo di recesso anticipato pari a 45,00 euro;
- o un contributo di disattivazione di 35,00 euro in caso di migrazione verso altro operatore, oppure di 70,00 in caso di cessazione della linea;
- o i contributi di attivazione fino a quel momento non versati e ancora dovuti.

Ipotizzando, quindi, un recesso al tredicesimo mese, il cliente deve pagare una **somma pari a 224 euro** inclusivi di:

1. corrispettivo pari a 45 euro per recesso entro i primi 24 mesi;
2. corrispettivo pari a 144 euro a titolo di rimborso degli importi rateizzati non ancora versati (4 euro per 35 mensilità mancanti alle 48);
3. corrispettivo pari a 35 euro a copertura dei costi di disattivazione sostenuti dal provider uscente.

Immaginando, in alternativa, un recesso al venticinquesimo mese, l'importo si riduce, ma il fatto di dilazionare il contributo di attivazione su un arco temporale ampio (48 mesi) fa sì che il vincolo con il gestore si allunghi ulteriormente. In questo modo la somma da versare all'atto del recesso rimane elevata. Il cliente deve infatti pagare una **somma pari a 131 euro** inclusivi di:

- o corrispettivo pari a 35 euro a copertura dei costi di disattivazione sostenuti dal provider uscente;
- o corrispettivo pari a 96 euro a titolo di rimborso degli importi rateizzati non ancora versati.

Per quanto attiene la presentazione commerciale dell'offerta si osserva che nel riquadro relativo a "costi e detagli" non viene fatto cenno alla durata minima e nel riquadro denominato "Tutto chiaro", relativo a "contributo, tempi di attivazione e consegna", non viene indicato l'obbligo di rimborso delle quote di attivazione non ancora versate.

Oltre 400.000 soci in tutta Italia
Membro del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti
Membro BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs
Membro di Consumers International

L'art. 7 del contratto relativo al servizio ADSL che, invero, risulta inspiegabilmente separato da quello del servizio di telefonia fissa, prevede una "durata di 24 rinnovi da 4 settimane" per poi trasformarsi in tempo indeterminato.

L'art. 19 riconosce il diritto del consumatore di recedere in qualsiasi momento con applicazione di un costo di disattivazione di 35,00 euro in caso di migrazione verso altro operatore. La norma contrattuale prevede inoltre che *"Vodafone potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali rispetto alle offerte di listino al mantenimento da parte del Cliente del contratto per la durata minima prevista dall'offerta scelta dal Cliente. Qualora il Cliente receda dal contratto prima della scadenza determinata dall'offerta speciale, Vodafone potrà chiedere al Cliente un importo forfettario a copertura degli sconti e/o promozioni speciali fruiti dal Cliente, oltre al contributo per la disattivazione. Qualora Vodafone offra al Cliente la possibilità di pagare il contributo di attivazione con dilazione di pagamento, il Cliente se recede prima della fine della dilazione di pagamento (...) sarà tenuto a corrispondere a Vodafone in un'unica soluzione, anche la quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta"*.

Il contratto non quantifica, quindi, neppure espressamente l'importo a forfait dovuto per il recesso nei primi 24 mesi.

Le tre voci di costo in caso di recesso anticipato vengono indicate nel prospetto riassuntivo degli oneri denominato "Caratteristiche dell'offerta".

Come noto l'art. 1, comma 3 del d.l. 7/07, convertito in legge 40/07, prevede che il consumatore abbia la facoltà *"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"*.

La norma prevede inoltre espressamente la sanzione della nullità della clausola contrattuale che violi tale principio (art. 1, comma 3 cit.).

Le condizioni sopraillustrate prevedono invece l'esistenza di un vincolo temporale di 24 rinnovi (uno ogni 4 settimane).

In caso di recesso da parte del consumatore, prima della scadenza del periodo pattizamente indicato, il consumatore è costretto a versare un corrispettivo a titolo di recesso e per restituzione dei costi di attivazione del servizio oltre al costo di disattivazione.

Oltre 400.000 soci in tutta Italia
Membro del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti
Membro BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs
Membro di Consumers International

Tali disposizioni devono ritenersi quindi nulle per violazione del menzionato art. 1, comma 3 d.l. 7/07.

Alla luce di quanto sopra illustrato, Altroconsumo Vi

CHIEDE

ai sensi dell'art. 140, comma 5, del d.lgs 206/2005 nonché di ogni altra opportuna normativa anche non richiamata di:

- o cessare, entro 15 giorni dal ricevimento della presente, il comportamento lesivo degli interessi dei consumatori e utenti sopra descritto e in particolare di cessare l'adozione e l'applicazione ai contratti stipulati e stipulandi delle clausole contrattuali e tariffarie in contestazione e/o analoghe in quanto illegittime e contrarie a legge;
- o di adottare nel predetto termine ogni più opportuna misura idonea a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate dando ogni informazione agli utenti che hanno stipulato tali contratti.

Fermo quanto sopra, Altroconsumo informa che provvederà a segnalare la fattispecie di cui sopra alle competenti Autorità amministrative.

Con i migliori saluti,

Dott.ssa Luisa Crisigiovanni
Segretario Generale Altroconsumo

