



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 35/2020

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA
(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/21523/2018)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/11/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 24/09/2018;
acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig.ra [REDACTED] cod. cl. 1 [REDACTED], mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 24.09.18 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto dall' emissione del verbale di mancata esperita conciliazione (verbale del 28.06.18) introdotta a mezzo UG cartaceo protocollato in data 26.07.17, contesta alla Vodafone spa quanto segue: "IN BASE AL PIANO TARIFFARIO VODAFONE SUPER FIBRA AVREI DOVUTO PAGARE €. 25,00 MENSILI CON PAGAMENTO A MEZZO RID BANCARIO. NEL MARZO DEL 2017 SULLA MIA NUMERAZIONE [REDACTED] VENIVA RICONOSCIUTA UNA PROMOZIONE PER L'ACQUISTO DI I-PHONE 7 A SOLI €. 399,00 CON ACCONTO DI €. 99,00. AL FINE DI POTER SFRUTTARE TALE PROMOZIONE UNA MIA AMICA, LA SIG.RA [REDACTED], ACCONSENTIVA ALL'UTILIZZO DELLA PROPRIA CARTA DI CREDITO PER L'ADESIONE MA DI CERTO NON AUTORIZZAVA IL PRELIEVO MENSILE DI €. 10,00 MENSILI PER LA RICARICA DEL TELEFONINO E DI ULTERIORI €. 10,00 MENSILI PER IL PAGAMENTO DELLE RATE RELATIVE ALL'IPHONE DA ME UTILIZZATO". Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di: 1)"RIPRISTINO MODALITA' DI PAGAMENTO RICARICA TELEFONINO E RATE PAGAMENTO IPHONE 7 SUL CONTO CORRENTE DELLA SIG.RA [REDACTED]; 2)"INDENNIZZO PER DISAGIO SUBITO A CAUSA DELLA ILLEGITTIMA UTILIZZAZIONE DELLA CARTA DI CREDITO DELLA SIG.RA [REDACTED]." -indennizzo quantificato in € 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, rileva che in occasione dell'acquisto dell'I phone 7 a rate l'utente ha accettato la modifica della modalità di pagamento dal bollettino postale ad addebito su carta di credito e che più volte tale circostanza è stata fatta presente alla sig.ra [REDACTED], allegando a comprova schermata contatto telefonico del 02/05/2017 e riscontro scritto del 16/06/2017. Riporta l'operatore che l'acquisto a rate dei prodotti Vodafone può avvenire solo ed esclusivamente secondo determinate modalità, quali l'addebito su c/c e che atteso che la modalità di pagamento è unica per tutti i prodotti attivi sotto lo stesso codice cliente va da sé che anche i costi riferiti alle utenze attive sono stati addebitati sulla stessa carta di credito i cui dati sono stati forniti in occasione dell'acquisto del cellulare come spiegato

anche nella brochure riferita all'acquisto a rate di telefoni allegata ove è indicato che la fattura è unica per le rate e per l'utenza sottesa. La fatturazione emessa, quindi, è unica.

Le rate del telefono sono 30 mensili a far data dal 02/03/2017, solo successivamente l'utente può procedere a richiedere a sua cura e spese la modifica della modalità di pagamento qualora contrattualmente possibile. In tal caso, tuttavia, potrà essere richiesto all'utente il pagamento del deposito cauzionale previsto da CGC. Rappresentato ciò, in conclusione, la Vodafone Italia spa chiede venga riconosciuta l'infondatezza dell'istanza di definizione inoltrata dall'utente.

L'istante non ha depositato memorie e/o controdeduzione successiva a supporto delle proprie ragioni ed atta a contestare e confutare le difese dell'operatore.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

1. Sul "RIPRISTINO MODALITA' DI PAGAMENTO RICARICA TELEFONINO E RATE PAGAMENTO IPHONE 7 SUL CONTO CORRENTE DELLA SIG.RA [REDACTED]"

Preliminarmente si rileva che la controversia è stata introdotta con l'istanza di conciliazione presentata in data 26.07.17 a mezzo di modello UG cartaceo. Per tutte le istanze presentate antecedentemente all'effettiva entrata in vigore del nuovo "Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera 203/18/CONS, si continuerà ad applicare, come nel caso di specie, il precedente regolamento, disciplinato con delibera 173/07/CONS, ed il regolamento in materia di indennizzi ex delibera 73/11/Cons di cui all'allegato A.

Al riguardo, si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del precedente regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il Co.Re.Com di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni pronuncia di carattere risarcitorio o che riguardi un obbligo dell'operatore ad un "facere", come nel caso di specie ove si richiede il cambio delle modalità di pagamento "RIPRISTINO MODALITA' DI PAGAMENTO RICARICA TELEFONINO E RATE PAGAMENTO IPHONE 7 SUL CONTO CORRENTE DELLA SIG.RA [REDACTED]".

Le richieste, precise e circostanziate, devono rispettare e richiamare le ipotesi previste ex all. A delibera 73/11/Cons..

2. Sull' "INDENNIZZO PER DISAGIO SUBITO A CAUSA DELLA ILLEGITTIMA UTILIZZAZIONE DELLA CARTA DI CREDITO DELLA SIG.RA [REDACTED],

In conseguenza di quanto esposto al punto precedente anche la richiesta di indennizzo di cui al punto 2 avanzata dall'istante per "il disagio subito" non può trovare accoglimento in questa sede, poiché di natura generica ed agganciata ad ipotesi relative a richieste non contemplate come evidenziato al punto precedente.

Ogni valutazione di ordine risarcitorio, patrimoniale e morale, potrà essere oggetto di valutazione presso il giudice ordinario competente.

Valutazione nel merito

In tutti i casi, volendo entrare per completezza nel merito della vicenda, analizzando la documentazione fornita si rileva che nelle condizioni previste per sottoscrivere l'offerta telefono a rate (pg. 1 delle brochure) è riportato che "il metodo di pagamento deve essere lo stesso per la rata telefono e per la sim (solo domiciliazione bancaria o solo carta di credito)...l'addebito delle rate avviene su conto telefonico seguendo le stesse regole di addebito della fattura".

L'istante per usufruire di tale offerta ha dunque associato una carta di credito, agganciando quindi contestualmente alla stessa il pagamento della rata del telefono e della ricarica della sim in suo possesso come da condizioni previste ed automaticamente tutti i prodotti attivi sotto lo stesso codice cliente sono stati addebitati sulla stessa carta di credito in unica fattura.

L'istante rispetto a quanto dedotto dall'operatore non ha presentato memorie e/o successive repliche atte a contestare quanto riportato e circostanziato dalla compagnia telefonica, al fine di sostenere e dimostrare che non fosse stata adeguatamente informata circa le modalità di attuazione della promozione.

Del resto è stata una libera scelta dell'utente, su autorizzazione del titolare della carta, fornire i dati della carta in questione a cui agganciare tutti i pagamenti, unica condizione, tra l'altro, prevista per usufruire della promozione e vincolarsi così alle condizioni contrattuali previste dall'offerta e non ha dimostrato, al momento dell'adesione all'offerta, di non aver potuto conoscere tali condizioni secondo l'ordinaria diligenza.

Come chiarito dall'operatore in memoria, le rate del telefono sono 30 mensili a far data dal 02/03/2017 dopo di che l'utente potrà comunque procedere a richiedere, a sua cura e spese, la modifica della modalità di pagamento qualora contrattualmente possibile. Tuttavia, come da condizioni, potrà essere richiesto all'utente il pagamento del deposito cauzionale previsto da CGC.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Potenza, 03/11/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

