

DELIBERA N. 208

**XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/285326/2020)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del 04/12/2020;

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 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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 29/05/2020 acquisita con protocollo n. 0231970 del 29/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXXXXXX lamenta il fatto che in data 01/12/2017, a seguito della ricezione di un sms da parte del gestore per una presunta e non specificata irregolarità relativa alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone", rilevava subito dopo uno storno sul credito residuo denominato "riaccredito" e pari a: -€ 59,99 sulla sim 3427746914. Pertanto, in data 13/04/2018, inviava un reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Le richieste ad oggi avanzate dall'istante sono: 1) pagamento dell'importo illecitamente stornato; 2) pagamento di indennizzo per mancata risposta al reclamo; 3) pagamento dell'indennizzo di 5 euro giornalieri per il mancato riaccredito della somma sottratta; 4) spese di procedura pari ad € 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, Vodafone Italia spa, nel corso delle sue memorie, replica alle affermazioni dell'istante sostenendo che le somme detratte derivano esclusivamente da dei bonus precedentemente accreditati al cliente per errore. Da verifiche effettuate, in merito alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone", è stato accertato che i 60,00 euro di bonus accreditati precedentemente non fossero dovuti e pertanto sono stati detratti. da ciò deriva che non si tratta di somme in denaro bensì di meri bonus. Alla richiesta di informazioni sull'accaduto, è stato dato riscontro all'istante in data 26 aprile 2028 quindi entro i termini regolamentari. Non essendo infine la somma evidenziata derivante da una ricarica bensì da un bonus, tra l'altro non dovuto, non c'è alcun ritardo nella sua restituzione. In forza di quanto assunto, il gestore rigetta qualsiasi addebito.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di indennizzo, da parte dell'istante, vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva il concorso "portaituoiamiciinvodafone" all'epoca dei fatti e cioè nel 2017. In particolare, nello stesso regolamento, era previsto che, chi partecipasse a tale genere di concorso, ricevesse un bonus di 20 euro di ricarica in omaggio, per ogni nuovo utente segnalato al gestore, in sede di portabilità del numero. Il massimo di amici presentabili è pari a 3. Dall'estratto della carta dei servizi, allegata alle memorie del gestore, si evince inoltre che l'eventuale traffico prepagato non goduto, infatti, potrà in ogni caso essere alternativamente: - o lasciato sui sistemi di Vodafone, sino alla prescrizione del credito stesso, a disposizione del Cliente, che potrà chiederne la restituzione in equivalente monetario; - o trasferito su altra SIM Card Vodafone intestata allo stesso cliente. In caso di MNP, trasferito, insieme al numero portato, presso il nuovo



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

gestore. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla SIM Card o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica. Per casistiche di tal genere, riferentesi cioè alla restituzione del credito vantato, un'altro richiamo specifico in materia, è dato dal Decreto Bersani che evidenzia come l'unico limite in ordine alla restituzione del credito, riguarda le eventuali restrizioni di credito accumulato in virtù di offerte promozionali (ad esempio con meccanismi di autoricarica). Dall'esame di tutto quanto descritto ed in seno alle memoria prodotte dalle parti in causa, per il procedimento in corso tra le parti, se ne deduce che : 1) a fronte di un credito sulla sim è stato detratto un importo di euro 59,99 , pari al limite massimo previsto quale bonus per la partecipazione al concorso indetto dal gestore che, nello specifico , prevedeva 20 euro di bonus per ogni nuovo cliente transitato presso Vodafone. Pertanto per quanto sopra precisato, la somma deriva dal bonus non monetizzabile e non ritenuto dal gestore comunque attribuibile al cliente 2) l'istante, seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 13 aprile 2018, e tale reclamo, sulla scorta delle memoria prodotte dalla Vodafone, veniva riscontrato il 26 aprile, quindi entro i termini regolamentari; 3) alla data odierna, il gestore Vodafone non ha operato la restituzione di quanto anzidetto decurtato in quanto come enunciato non dovuto e pertanto alcun indennizzo può essere richiesto, in ogni caso. Non è accoglibile altresì la richiesta da parte dell'istante, di aver rimborsate le spese sostenute per la procedura in atto, in quanto non comprovate da alcuna nota giustificativa e riferentesi comunque ad una procedura che si svolge telematicamente ed in forma gratuita.

DELIBERA

Articolo 1

Di respingere in toto le richieste dell'istante XXXXXXXXX nei confronti del gestore Telefonico Vodafone Italia spa.

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.

Palermo, 04/12/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE