

**DELIBERA N. 209**

**XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/287608/2020)**

**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 XXXXXXXXX del 04/06/2020 acquisita con protocollo n. 0239611 del 04/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, XXXXXXXXX, lamenta il fatto che in data 1 dicembre 2017, ha ricevuto, da parte del suo gestore telefonico, un sms, con il quale veniva avvisata della decurtazione del suo credito residuo. Subito dopo constatava di aver avuto detratta la somma di euro 39,90, in relazione alla sua partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone". Inviava quindi, in data 27 dicembre 2017, una pec di chiarimenti in merito a quanto accaduto, ma il gestore non forniva alcuna risposta. Per tali fatti, avanza richiesta di : 1) restituzione del credito detratto; 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo; 3) indennizzo per ritardata restituzione del credito vantato; 4) refusione delle spese di procedura per 100,00 euro.

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

Il gestore, Vodafone Italia spa, nel corso delle sue memorie, chiarisce che il credito vantato è relativo ad un bonus erroneamente attribuito e successivamente detratto. Detto bonus, comunque non monetizzabile, non era dovuto al cliente per le irregolarità riscontrate nella partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone ", da parte dello stesso istante. Il riscontro alle informazioni richieste, è stato comunque fornito in data 12 gennaio 2018, come desumibile dagli allegati prodotti e quindi entro i termini regolamentari. Per tali ragioni, il gestore non ritiene ammissibili le richieste inoltrate dalla parte avversa.

### **3. Motivazione della decisione**

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante, nei confronti del gestore, vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva il regolamento del 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 del gestore, si evince che 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 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, un' altro richiamo specifico in materia, è dato dal Decreto Bersani, che narra 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, se ne deduce che : 1 ) a fronte di un credito sulla sim indicata è stato detratto, per riscontrate irregolarità, un importo di euro 39,99, 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; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 27 dicembre 2017, e tale reclamo veniva riscontrato dal gestore il 12 gennaio 2018, entro quindi il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza prevista nella carta dei servizi al cliente; 3 ) alla data odierna il gestore Vodafone non ha operato la restituzione di quanto anzidetto decurtato, in quanto coincidente con l'errata attribuzione del bonus al cliente, precedentemente accordato e comunque non monetizzabile. Non è ritenuta ammissibile infine la richiesta di refusione delle spese di procedura in quanto le stesse oltre che a non essere documentate in alcun modo fanno riferimento ad una procedura telematica e completamente gratuita.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** di respingere in toto le richieste dell'istante XXXXXXXXX nei confronti della 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**



