

**DELIBERA N. 213**

**XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/291790/2020)**

**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 15/06/2020 acquisita con protocollo n. 0254087 del 15/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

In data 01/12/2017, l'istante, XXXXXXXX, 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 uno storno sul credito residuo pari a: -€ 39,99. In data 19/12/2017, inviava reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta; Le Richieste sono: 1) Riaccredito della somma stornata sulla sim pari a: -€ 39,99 sulla sim XXXXXXXX sotto forma di traffico telefonico su altra utenza Vodafone intestata all'istante; 2) pagamento di € 300,00 come massimale a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo a partire.

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

La Vodafone Italia spa, nel corso della sua memoria evidenzia di aver comunicato all'utente, in data 1.12.2017, l'irregolarità riscontrata in relazione alla partecipazione al suddetto concorso, avendo l'istante presentato clienti i quali avevano già eseguito, in modo del tutto autonomo, una richiesta di portabilità in Vodafone antecedentemente ed a prescindere dalla presentazione effettuata dal ricorrente. La scrivente società, pertanto, conferma la correttezza delle proprie azioni avendo, meramente, provveduto a decurtare unicamente le somme in precedenza versate all'utente a titolo di ricarica omaggio. L'istante, prosegue la memoria, invero, non ha diritto ad alcun rimborso indennizzo, in quanto richiede rimborsi in merito a somme che mai ha versato a Vodafone qualificando, in modo erroneo, dei semplici bonus omaggio come credito residuo. Per quanto attiene l'indennizzo relativo alla mancata risposta al reclamo viene evidenziato che in data 8 gennaio 2018 è stato dato riscontro a quanto richiesto sebbene le procedure seguite per la richiesta informazioni non erano quelle contemplate nella carta dei servizi. In forza di ciò vengono respinte tutte le istanze avanzate.

### **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 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



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

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). Tutti questi limiti devono comunque essere specificati dettagliatamente nelle carte dei servizi (ovvero le condizioni di fornitura del servizio, previste a parte rispetto al contratto stipulato, sempre disponibili e scaricabili dal sito dell'operatore di riferimento). Dall'esame di tutto quanto sopra esposto ed in ossequio alle memorie prodotte dalle parti, se ne deduce che: 1) a fronte di un credito sulla sim indicata è stato detratto un importo di 39,99 euro pari al bonus previsto per la partecipazione al concorso già citato; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 19 dicembre 2017 e tale reclamo veniva riscontrato dal gestore in data 8 gennaio 2018, quindi entro il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza dalla stessa carta dei servizi al cliente; 3) alla data odierna il gestore non ha operato la restituzione di quanto anzidetto in quanto la somma corrisponde al bonus inizialmente omaggiato all'istante , ma gravato da presunte irregolarità nelle modalità di partecipazione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

Di respingere le richieste dell'istante XXXXXXXXX nei confronti della Vodafone Italia spa, per le motivazioni sopra espresse.

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**