

**DELIBERA N. 216**

**XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/312376/2020)**

**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 31/07/2020 acquisita con protocollo n. 0329937 del 31/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante XXXXXXXXX, nel formulario inoltrato, lamenta che in data 1 dicembre 2017, gli è stata decurtata, dal credito residuo, la somma di €59,99. Ciò accadeva dopo aver ricevuto un vago SMS di Vodafone, in cui si faceva riferimento ad una imprecisata irregolarità nella partecipazione all'iniziativa "porta i tuoi amici". In conseguenza di quanto accaduto, inviava un formale reclamo al gestore telefonico, a mezzo PEC l'1/12/2017 e un sollecito il 24/09/2018, ma ad oggi non è stato restituito il credito decurtato né è stata fornita risposta al reclamo. Le richieste che avanza sono: 1) Immediata restituzione della somma detratta dal credito telefonico, pari a € 59,99; 2) Indennizzo di 300€ per mancata risposta al reclamo; 3) Indennizzo di 150€ per mancato riaccredito delle predette somme.

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

In via preliminare, il gestore Vodafone Italia spa, eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14, che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. La Vodafone, conferma la correttezza delle proprie azioni avendo, meramente, provveduto a decurtare unicamente le somme in precedenza versate all'utente, a titolo di ricarica omaggio. In buona sostanza, quindi, si tratta di bonus omaggio inizialmente non dovuti a favore dell'utente per irregolarità nella partecipazione al concorso di cui non è stato restituito il credito residuo quale importo effettivamente pagato da parte istante. In relazione alla richiesta di indennizzo di euro 300,00 avanzata da parte ricorrente per l'asserita mancata risposta al reclamo, il gestore evidenzia che la comunicazione inviata a mezzo pec dall'utente ed allegata al ricorso introduttivo non può, innanzitutto, essere considerata un vero e proprio reclamo poiché è lo stesso utente a qualificarla come una mera richiesta di "informazioni in merito alla decurtazione del credito residuo". Lo stesso, peraltro, è stato inviato a mezzo pec, ovvero non "attraverso i canali di comunicazione indicati dallo stesso gestore e quindi in teoria neanche da tenere in considerazione". In ogni caso, comunque, Vodafone sostiene di aver risposto alla richiesta di informazioni dell'utente, con apposita comunicazione all'indirizzo dal quale ha ricevuto la suddetta nota, come da schermata allegata alla memoria difensiva. In merito, poi, alla eventuale richiesta di indennizzo per l'asserita mancata restituzione del credito si rileva che si tratta unicamente di bonus omaggio

inizialmente non dovuto a favore dell'utente, per irregolarità nella partecipazione al concorso de quo e non di credito residuo quale importo effettivamente pagato da parte istante. L'istante, perciò, richiede indennizzi e rimborsi in merito a somme che mai ha versato a Vodafone qualificando, in modo erroneo, dei semplici bonus omaggio, come credito residuo.

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

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva il concorso "portaituoiamiciiinvodafone" 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 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 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 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, non commettendo alcun illecito; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava un reclamo e tale reclamo veniva riscontrato dal gestore entro il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza e pertanto non va riconosciuto alcun indennizzo per come richiesto dall'istante; 3) alla data odierna il gestore Vodafone non ha operato la restituzione di quanto anzidetto decurtato per le ragioni anzidette e pertanto alcun credito può essere vantato dall'istante, considerato pure il fatto che trattasi comunque di bonus omaggio e non di denaro detratto.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

Per quanto sopra esposto, si ritiene di respingere in toto le richieste dell'istante XXXXXXXX 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**

