AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA n°_52_**

**XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**
**(GU14/358332/2020)**

## IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 12/05/2021;

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. 353/19/CONS;

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

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 25/11/2020 acquisita con protocollo n. 0497295 del 25/11/2020;

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 subito dopo uno storno sul credito residuo pari a - € 39,99. I n data 19/12/2017,inviava reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Per tale stato di cose, vengono avanzate le richieste per il riaccredito della somma stornata sulla sim pari € 39,99 sotto forma di traffico telefonico su altra utenza Vodafone intestata all'istante e di € 300,00 come massimale a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo

**2. La posizione dell'operatore**

In via preliminare, il gestore Vodafone Italia spa, nel corso delle sue memorie eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. In merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla parte istante, nonché alle richieste dalla stessa avanzate, viene quindi evidenziata la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone, in quanto è stato comunicato all'utente l'irregolarità riscontrata in relazione alla partecipazione al suddetto concorso, avendo il Sig. Putrino 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. Vodafone ha quindi meramente, provveduto a decurtare unicamente le somme in precedenza versate all'utente a titolo di ricarica omaggio, non dovuto per le irregolarità nella partecipazione al concorso de quo. Non si tratta quindi di credito residuo, quale importo effettivamente pagato da parte istante. Le memorie difensive proseguono precisando che Il Sig. Putrino, invero, 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. In base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, pertanto la Vodafone si appella a quanto espressamente previsto e cioè che : "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ancora la Vodafone, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in ossequio alla normativa di settore, né, tanto meno, la parte ricorrente, ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Nel merito delle richieste di indennizzo formulate dall'utente la Vodafone replica al fine di far emergere la pretestuosità delle stesse e, conseguentemente, la loro assoluta infondatezza in fatto oltre che in diritto. e ciò in ragione 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. Pertanto, non si tratta di un vero e proprio reclamo scritto, il cui mancato riscontro comporterebbe, eventualmente, il diritto all'indennizzo. Lo stesso, peraltro, è stato inviato a mezzo pec, ovvero non "attraverso i canali di comunicazione indicati dallo stesso gestore e quindi in teoria non anche da non tenere in considerazione. In buona sostanza, quindi, parte istante richiede l'indennizzo per una semplice richiesta di informazioni neppure inviata attraverso i canali ufficiali e normativamente previsti ).In ogni caso, comunque, Vodafone ha risposto alla richiesta di informazioni dell'utente con apposita comunicazione all'indirizzo XXXXXXXX@pec.it, ovvero rispondendo all'indirizzo dal quale ha ricevuto la suddetta nota. Per le ragioni esposte la Vodafone conclude non riconoscendo alcuna responsabilità in merito alle richieste avanzate dall'istante.

### 3. Motivazione della decisione

Premesso che le richieste dell'istante sono state giudicate coincidenti nei due gradi di tentativi di conciliazione svolti, si procede alla trattazione della materia oggetto del contendere. 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 era pari a 3. Dall'estratto della carta dei servizi, allegata in memoria dal 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

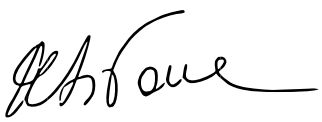
cliente. In caso di MNP, trasferito, insieme al numero portato, presso il nuovo gestore. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla SIM Card o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica. 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). 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 ed attribuito, in precedenza, soltanto quindi per mero errore e comunque non riferibile ad una somma di denaro restituibile. Pertanto non può essere fondata la richiesta di rimborso ; 2 l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 17 dicembre 2017 e tale reclamo veniva riscontrato dal gestore in data 8 gennaio 2018, quindi entro il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza . Seppur non nella forma e nelle modalità previste, quindi il gestore si premurava di rispondere, facendo riferimento allo stesso regolamento del concorso. Anche in questo caso, la richiesta di indennizzo non risulta pertanto accoglibile.

**DELIBERA**

**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 12/05/2021*

IL PRESIDENTE