

DELIBERA n°_55_

**XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/364545/2020)**

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 XXXXXXXXX del 09/12/2020 acquisita con protocollo n. 0521456 del 09/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 01/12/2017, l'istante XXXXXXXXX, a seguito della ricezione di un sms da parte del gestore, per una presunta e non specificata irregolarità relativa alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciiinvodafone", rilevava subito dopo uno storno sul credito residuo denominato "RIACCREDITO" e pari a -€ 39,99. In data 19/12/2017, inviava quindi reclamo via pec al gestore, che non forniva alcuna risposta in merito. Per tali fatti, le richieste che vengono avanzate sono il riaccredito della somma stornata sulla sim pari a € 39,99 sotto forma di traffico telefonico su altra utenza Vodafone intestata all'istante e la somma di € 300,00 come indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, la Vodafone Italia spa, nella qualità di gestore del servizio telefonico prestato, eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate che non siano coincidenti con quelle avanzate nella precedente istanza di conciliazione, poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Nel corso delle stesse memorie presentate dal gestore, nell'evidenziare la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone, viene precisato che esiste agli atti una comunicazione attraverso la quale veniva chiarito all'utente, l'irregolarità riscontrata, in relazione alla partecipazione al suddetto concorso. In particolare, 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, non aveva diritto a nulla. Infatti a norma di regolamento, quanto compiuto in seno alla partecipazione del predetto concorso, era chiaramente in contrasto e non dava beneficio alcuno per ricevere il bonus erroneamente invece omaggiato. Pertanto, l'azione compiuta dal gestore era quella di decurtare unicamente le somme in precedenza versate

all'utente a titolo di ricarica omaggio e non di prelevare un credito residuo, quale importo effettivamente pagato da parte istante. 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. Le repliche della Vodafone, sottolineano quanto anzidetto, proprio al fine di far emergere la pretestuosità delle stesse richieste e, conseguentemente, la loro assoluta infondatezza in fatto oltre che in diritto. In relazione alla richiesta di indennizzo di euro 300,00 avanzata da parte ricorrente per l'asserita mancata risposta al reclamo, viene esposto 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. La stessa, peraltro, è stata inviata a mezzo pec, ovvero non "attraverso i canali di comunicazione indicati dallo stesso gestore nel regolamento del concorso e quindi in teoria non anche da tenere in considerazione". In ogni caso, nel prosieguo, viene sottolineato che la 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, ed entro i termini previsti. Le memorie si concludono quindi ribadendo che il Gestore adempito ai propri oneri informativi e gestionali previsti normativamente, da cui ne discende l'inammissibilità delle richieste di indennizzo o rimborso avanzate.

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, così come esposte nel formulario, vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva il concorso "portaituoiamiciiinvodafone" all'epoca dei fatti e cioè nel 2017. In particolare, nello stesso regolamento del predetto concorso, 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 e cioè che si riferiscono ai bonus omaggiati ai clienti, 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 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 dal gestore un importo di 39,99 euro pari al bonus previsto per la partecipazione al concorso già citato, non intaccando eventuali ricariche monetarie effettuate dal cliente. 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, come in allegato presentato, quindi entro il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza . Anche in questo caso, la richiesta di indennizzo non risulta accoglibile. Nel ritenere corretto il comportamento adottato in simil caso dal gestore, tutte le richieste avanzate dall'odierno istante non sono riconosciute condivisibili.

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

