

**DELIBERA n°\_62\_**

**XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/385603/2021)**

### **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 28/01/2021 acquisita con protocollo n. 0047436 del 28/01/2021;

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 27/12/2017, inviava reclamo via pec al gestore senza ricevere alcuna risposta. Pertanto, l'istante richiede la restituzione del credito decurtato nonchè l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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

In via preliminare, la Vodafone, eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, avanzate con il formulario GU14, che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, prosegue il gestore, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse, non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Nel prosieguo delle memorie, viene rilevato che l'istante lamenta l'illegittimo prelievo della somma di euro 39,99 sulla sim XXXXXXXXX a seguito dell'irregolarità in merito al concorso "porta i tuoi amici in Vodafone". Nonostante l'odierna esponente evidenzia di aver comunicato all'utente, in data 1.12.2017, l'irregolarità riscontrata in relazione alla partecipazione al suddetto concorso, avendo la Sig.ra XXXXXXXXX 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. Il gestore quindi afferma di aver 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 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. La Sig.ra XXXXXXXXX, 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, ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Le stesse memorie difensive, in relazione alla richiesta di indennizzo di euro 300,00 avanzata da parte ricorrente per l'asserita mancata risposta al reclamo, replicano 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 ogni caso, comunque, Vodafone ha risposto alla richiesta di informazioni dell'utente con apposita comunicazione all'indirizzo XXXXXXXXX@pec.it, entro i termini previsti, così come da allegato alle predette memorie. Avendo, quindi, il Gestore adempiuto ai propri oneri informativi previsti normativamente, ne discende l'inammissibilità delle richieste di indennizzo o rimborso avanzate, in relazione alla Carta Servizi Vodafone che ben disciplina i rapporti con la clientela.

### **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 "portaituoiamicinvodafone" 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 dal gestore, un importo di 39,99 euro, pari al bonus previsto per la partecipazione al concorso già citato, in funzione delle due persone presentate al gestore. E' chiaro che, a fronte delle irregolarità riscontrate nella partecipazione al predetto concorso, il gestore decurtava successivamente quanto accordato all'istante. Tale decurtazione si limitava quindi al bonus inizialmente concesso e non inficiava ulteriori altre somme, attribuibili a ricariche monetarie effettuate dall'istante. Pertanto non può essere fondata la richiesta di rimborso, avanzata dal proponente l'odierno ricorso ; 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, pari a 45 gg , così come indicato anche nella carta dei servizi che regola i rapporti tra gestore e cliente. Anche in questo caso, quindi, la richiesta di indennizzo non risulta accoglibile.

## **DELIBERA**

**1.** Per le ragioni espresse in premessa, le richieste avanzate dalla Signora XXXXXXXXX, nei confronti della Vodafone Italia spa, sono rigettate.

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

