



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 44

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/61706/2018)**

Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del *19/02/2020*;

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 Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. 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 ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 25/12/2018 acquisita con protocollo n. 0240910 del 25/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 01/12/2017, l'istante XXXX XXXX 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 denominato "RIACCREDITO" e pari a: -€ 39,99 sulla sim XXXXXXXXXX ; In data 19/12/2017, inviavo reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Viene richiesto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo e il rimborso per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia spa ritiene infondato il reclamo in quanto trattasi di meri importi riferentesi a ricariche omaggio date quale bonus per la partecipazione al concorso denominato "portaituoiamiciinvodafone". Da verifiche effettuate, si è riscontrata una anomalia nella partecipazione e pertanto si è provveduto a disattivare il credito maturato. Nel mese di gennaio 2018 – come da schermata – si è provveduto a informare l'utente dell'accaduto. In ragione di tutto quanto esposto, il gestore ritiene di non dover riconoscere nulla all'istante sulla base della conoscenza dei termini di partecipazione al concorso in oggetto e per la giustezza della procedura attuata, in linea con la carta servizi e il regolamento in atto.

3. Motivazione della decisione

L'istante XXXX XXXX a seguito di un sms inviato dal gestore Vodafone Italia spa veniva informato della decurtazione del credito, proveniente da un concorso a premi denominato portaituoiamiciinvodafone. A seguito di ciò, inviava una pec il 19 dicembre 2017 per richiedere informazioni sulle motivazioni della decurtazione, chiedendo il contestuale riaccredito, senza più avere risposta alcuna. L'istante pertanto lamenta una mancata risposta alla sua pec per un periodo di tempo che supera il limite consentito e dà quindi diritto ad un indennizzo pari a 300 euro ai sensi dell'art 12 del regolamento in materia di controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: Allegato A alla delibera 347/18/Cons. Viene richiesta pure la refusione delle spese legali sostenute per la procedura in atto, per un ammontare di euro 100,00 La memoria inviata dalla

Vodafone Italia spa verte sull'sms che avvertiva il cliente della avvenuta decurtazione e sulla risposta inviata allo stesso istante, presso l'indirizzo riscontrato nella pec di richiesta informazioni ricevuta dal XXXX. Nel corpo della stessa comunicazione veniva specificato che la decurtazione era stata operata a causa di irregolarità nella partecipazione al concorso portaituoiamiciiinvodafone rimandando alla lettura del regolamento di partecipazione. Pertanto respinge qualsiasi richiesta di indennizzo avendo soddisfatto le informazioni richieste dall'istante entro i termini dei 45 gg previsti sulla carta dei servizi. A riprova della tesi sostenuta dal gestore, è stata quindi prodotta una mail del 5 gennaio 2018, di risposta alla pec inoltrata dall'istante, entro i termini consentiti dall'art 12 della Delibera 347/18/Cons che prevede appunto un tempo massimo di 45 gg per rispondere ai quesiti dei clienti. Sulla base dell'esame delle memorie prodotte e sulla scorta dei riscontri effettuati, pertanto si ritiene di non accogliere la richiesta di indennizzo formulata dall'istante XXXX XXXX per la mancata risposta al reclamo nel periodo eccedente i 45 gg previsti e sino al termine della procedura in questione. Al pari viene respinta la richiesta fatta dallo stesso istante circa la refusione delle spese legali sostenute per attivare la procedura de quo, in quanto, tra l'altro, non supportata da alcun documento contabile e fiscale, che ne comprovi l'avvenuta corresponsione nei confronti di terzi. Non si esprime una valutazione circa la presunta decurtazione del credito operata a danno dell'istante, in quanto non pertinente all'oggetto indicato nel formulario inoltrato a questo Ufficio.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi sopra esposti, si respinge la richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, / /2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

I COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Mariano EQUZZI

Dott. Alfredo RUZZO

Avv. Antonio VECCE