



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**corecomsicilia**  
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. *110*

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/210470/2019)**

**Corecom Sicilia**

NELLA riunione del Corecom Sicilia del *18/02/2020*;

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 27/11/2019 acquisita con protocollo n. 0512862 del 27/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Posizione dell'istante In data 01/12/2017, l'istante 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: -€ 59,99 sulla sim XXXXXXXXXXXX ; In data 19/12/2017, inviavo reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Viene richiesto la restituzione della somma detratta, l'indennizzo per il ritardo nella restituzione della stessa somma, 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 riguardante la presenza dell'amico portato quale già cliente vodafone, 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**

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, 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, purchè nuovo utente.. 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 che 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; 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 ai sensi dell'art' 12 della delibera 347/18/Cons; 3) alla data odierna il gestore non ha operato la restituzione di quanto anzidetto in quanto la somma corrisponde al bonus inizialmente omaggiato all'istante , ma gravato da presunte irregolarità nelle modalità di partecipazione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Per quanto sopra esposto, si ritiene di respingere in toto le richieste dell'istante, in quanto la somma detratta dal gestore corrisponde all'importo bonus erroneamente omaggiato in seguito alla partecipazione al concorso richiamato, constatato che "l'amico portato" era già cliente. Nel decadere qualsiasi richiesta di indennizzo, vengono respinte anche quelle relative alla mancata risposta al reclamo da parte del gestore in quanto agli atti risulta nota di risposta entro i termini previsti e le richieste di refusione delle spese di procedura in quanto non comprovate da alcuna nota giustificativa.

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*

COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Mariano EQUAZZA

Dott. Alfredo RUZZO

Avv. Antonio MECCE