



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 9

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/212097/2019)**

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 01/12/2019 acquisita con protocollo n. del ;

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 xxxxxxxxxxxx; In data 19/12/2017, inviavo reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Pertanto viene richiesta la restituzione dell'intera somma detratta, l'indennizzo per la ritardata restituzione della stessa somma, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo e il rimborso delle 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 descritto ed in seno alle memoria prodotte dalle parti in causa, se ne deduce che : 1) a fronte di un credito sulla sim indicata è stato detratto un importo di euro 39,99, pari al limite massimo previsto quale bonus per la partecipazione al concorso indetto dal gestore che, nello specifico , prevedeva 20 euro di bonus per ogni nuovo cliente transitato presso Vodafone. 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 giusta copia mail allegata in memoria inviata al destinatario , 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 Vodafone non ha operato la restituzione di quanto anzidetto in quanto la somma corrisponde al bonus inizialmente dato all'istante, ma gravato da presunte irregolarità nelle modalità di partecipazione al concorso citato.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per quanto antecedentemente evidenziato, 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 rimborso , vengono respinte anche le richieste di indennizzo 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. Non si esprime valutazione circa la legittimità sull'operata decurtazione derivante dalla partecipazione al richiamato concorso a premi, in quanto gli elementi in memoria forniti dalle parti non sono sufficientemente chiari, per capire cosa effettivamente ha indotto il gestore ad attivare la procedura di sospensione dei benefici in atto a favore dell'istante ed oggetto di separata verifica d' indagine.

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
AGCOM 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 RIZZO

Avv. Antonio VECCE