

**DELIBERA n° 30**

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/74048/2019)**

**IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 18.03.2020;

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 26/01/2019 acquisita con protocollo n. 0033992 del 26/01/2019;

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: -€ 80,99 sulla sim XXXXXXXXX e - § 100.04 sulla sim XXXXXXXXX; In data 19/12/2017, inviava 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, in quanto l'amico portato era già cliente vodafone e pertanto si è provveduto a disattivare il credito maturato. Il 9 gennaio 2018 – come da mail allegata alla memoria – ha 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**

Dall'esame delle memorie presentate dalle parti si evince che in data 19 dicembre 2017, l'istante ha inviato una PEC al gestore Vodafone per richiedere notizie circa l'avvenuta decurtazione del credito sulle schede indicate e che lo stesso gestore ha prima inviato un sms e successivamente una mail di risposta fornendo il riscontro dovuto. Pertanto non si riscontrano elementi per accogliere le istanze formulate dall'utente relative all'indennizzo richiesto ed alla refusione delle spese di procedura.

## DELIBERA

1. In virtù di quanto sopra esposto si respinge la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo inviato dall'istante XXXX XXXX al gestore Vodafone avendo verificato che, in data 8 gennaio 2018, è stata fornita una comunicazione avverso quanto richiesto e ciò nelle modalità e nei termini previsti dal vigente regolamento in materia - art 12 Delibera 347/18/Cons. -. Altresì viene respinta l'istanza di refusione delle spese di procedura in quanto non giustificate e supportate in alcun modo.

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, 18.03.2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone*

