

DELIBERA n° 35

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/136744/2019)**

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 16/06/2019 acquisita con protocollo n. 0261705 del 16/06/2019;

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" pari a: -€92,52 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. 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. Dall'esame di tutto quanto sopra esposto, ed in ossequio alle memorie prodotte dalle parti, se ne deduce che l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 19 dicembre 2017 e tale reclamo veniva riscontrato dal gestore in data 5 gennaio 2018, così come da allegata documentazione in memoria, quindi entro il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza ai sensi dell'art' 12 della delibera 347/18/Cons. Pertanto la

richiesta di indennizzo formulata dall'istante non trova accoglimento, così come viene respinta la richiesta di refusione delle spese di procedura avanzata dallo stesso, in quanto non supportata e giustificata da alcuna documentazione fiscale o documentaria.

DELIBERA

Articolo 1

1. La richiesta di indennizzo da parte dell'istante XXXX XXXX, circa la mancata risposta al reclamo formulato in data 19 dicembre 2019, non trova accoglimento. Ciò in ragione del fatto che, il gestore, ha sufficientemente provato il riscontro allo stesso, entro i termini e le modalità previste all'art. 12 del regolamento previsto dalla Delibera 347/18/Cons. Viene respinta anche la richiesta di refusione delle spese legali avanzata dallo stesso istante, in quanto priva di qualsiasi elemento giustificativo, sia documentale che fiscale.

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

