

DELIBERA n°_33_

**XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/355370/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 24/03/2021;

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. 353/19/CONS;

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" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 18/11/2020 acquisita con protocollo n. 0484432 del 18/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 01/12/2017, l'istante , narra che a seguito della ricezione di un sms da parte del gestore, per una presunta e non specificata irregolarità relativa alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciiinvodafone", rilevava subito dopo uno storno sul credito residuo denominato "RIACCREDITO" e pari a: -€ 19,99. In data 19 /12/2017, quindi inviava reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Le richieste ad oggi avanzate, in merito a quanto descritto sono: 1) il riaccredito di € 19,99 sotto forma di traffico telefonico su altra utenza Vodafone intestata all'istante alle ricariche "bonus" che prevedeva il concorso; 2) € 300,00 come massimale a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo .

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone Italia spa, eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, sottolineando che eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione ed evidenza di aver comunicato all'utente, in data 1.12.2017, l'irregolarità riscontrata in relazione alla partecipazione al suddetto concorso, avendo la Sig.ra Scuderi presentato clienti i quali avevano già eseguito, in modo del tutto autonomo, una richiesta di portabilità in Vodafone precedentemente ed a prescindere dalla presentazione effettuata dal ricorrente. La scrivente società, pertanto, conferma la correttezza delle proprie azioni avendo, meramente, provveduto a decurtare unicamente le somme in precedenza versate all'utente a titolo di ricarica omaggio. Ciò, In base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, che ordina all'operatore di adottare

le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Vodafone, difatti, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in ossequio alla normativa di settore. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Invero, si evidenzia che la comunicazione inviata a mezzo pec dall'utente ed allegata al ricorso introduttivo non può, innanzitutto, essere considerata un vero e proprio reclamo poiché è lo stesso utente a qualificarla come una mera richiesta di "informazioni in merito alla decurtazione del credito residuo. Pertanto, non si tratta di un vero e proprio reclamo scritto il cui mancato riscontro comporterebbe, eventualmente, il diritto all'indennizzo. Lo stesso, peraltro, è stato inviato a mezzo pec, ovvero non "attraverso i canali di comunicazione indicati dallo stesso gestore e quindi in teoria anche da non tenere in considerazione. In ogni caso, come da allegato, il gestore ha risposto comunque con una apposta comunicazione in data 8 gennaio 2018 inviata all'indirizzo dal quale ha ricevuto la suddetta nota. Tale richiesta di indennizzo, quindi, dovrà essere necessariamente rigettata. L'istante, perciò, richiede indennizzi e rimborsi in merito a somme che mai ha versato a Vodafone, qualificando, in modo erroneo, dei semplici bonus omaggio come credito residuo.

3. Motivazione della decisione

Premesso che le richieste dell'istante sono state giudicate coincidenti nei due gradi di tentativi di conciliazione svolti, si procede alla trattazione della materia oggetto del contendere.

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante, vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva il concorso "portaituoiamiciiinvodafone" all'epoca dei fatti e cioè nel 2017. In particolare, nello stesso regolamento, 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. Il massimo di amici presentabili era pari a 3. Dall'estratto della carta dei servizi, allegata in memoria dal Gestore, 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 come 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 euro 19,99, pari al bonus per la partecipazione al concorso indetto dal gestore che, nello specifico, prevedeva 20 euro di bonus per ogni nuovo cliente transitato presso Vodafone. Se ne deduce che la detrazione operata dal gestore riguarda esclusivamente questo e quindi è legittima, atteso che risulta plausibile lo storno per le motivazioni addotte nelle memorie difensive. Per tali considerazioni ogni richiesta avanzata dall'istante non è accoglibile. 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 27 dicembre 2017 e tale reclamo veniva riscontrato dal gestore in data 8 gennaio 2018, quindi entro il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza. Anche in questo caso, pertanto, la richiesta di indennizzo non risulta proponibile.

DELIBERA

1. Per le motivazioni espresse in premessa, l'istanza del Sig. nei confronti della Vodafone Italia spa è rigettata.

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 24/03/2021

IL PRESIDENTE

