

DELIBERA n° 53

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14 / 186254 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 27/04/2020;

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 CORECOM. 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 CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

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;

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);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 09/10/2019 acquisita con protocollo n. 0428599 del 09/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 1° dicembre 2017 l'istante, XXXX XXXX, riceve un sms sulla sua utenza XXXXXXXXX, con il quale gli viene preannunciata la decurtazione sul credito posseduto nella scheda per 39,99 a causa di una non specificata irregolarità nella partecipazione al concorso portaituoiamiciinvodafone. Dopo aver constatato l'avvenuta decurtazione, il 19 dicembre 2017, inviava una pec al gestore per chiedere ulteriori motivazioni, senza ricevere però risposta. Per quanto descritto, l'istante richiede 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 quelli reclamati dall'istante sono meri importi riferentesi a ricariche omaggio, attribuiti quale bonus per la partecipazione al concorso denominato "portaituoiamiciinvodafone". Da verifiche effettuate, il gestore, ha riscontrato una anomalia nella partecipazione al suddetto concorso, in quanto l'amico portato era già cliente vodafone contrariamente a quanto previsto nel regolamento, per poter beneficiare dei bonus accreditati. La Vodafone ha così provveduto a disattivare il credito maturato. Giorno 8 gennaio 2018, come da allegata memoria, ha provveduto a dare riscontro a quanto richiesto dall'utente. 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 Agcom vigente.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva la partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone" 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 €20,00 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 n°3. Dall'estratto della carta dei servizi si evince

che: l'eventuale traffico prepagato non goduto, potrà in ogni caso essere alternativamente: a) lasciato sui sistemi di Vodafone sino alla prescrizione del credito stesso, a disposizione del Cliente, che a sua volta potrà chiederne la restituzione in equivalente monetario; b) trasferito su altra SIM Card Vodafone intestata allo stesso cliente. In caso di MNP, trasferito, insieme al numero portato, presso il nuovo gestore. La stessa carta dei servizi precisa inoltre che 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 memorie prodotte dalle parti in causa, se ne deduce che il credito vantato dall'istante è stato detratto in quanto non regolamentare rispetto al concorso a cui lo stesso cliente ha partecipato e che lo stesso credito non è trasferibile su altra scheda o presso altro operatore in quanto trattasi di bonus "ricarica omaggio" e come tale avrebbe potuto soltanto essere consumato in seno all'utilizzo dell'utenza posseduta ove non contestato dal gestore. In forza di questo fondamentale assunto, scaturisce che:

- 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 e non dovuto;
- 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 8 gennaio 2018, come da memorie in allegato, quindi entro il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza ai sensi dell'art. 8, c. 4 della delibera 179/03/CSP;
- 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. Alcuna spesa di procedura può essere riconosciuta all'istante per il fatto che non è comprovata da alcuna giustificazione o motivazione di natura probatoria e fiscale ancor più considerando che l'intera procedura si svolge in via telematica ed in forma completamente gratuita.

DELIBERA

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 precedentemente omaggiato in seguito alla partecipazione al concorso richiamato, solo per ogni nuovo cliente presentato. 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, ancor più considerando che l'intera procedura si svolge in via telematica ed in forma completamente gratuita.

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, 27/04/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

