

**DELIBERA n°\_45\_**

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14 / 220832 / 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 19/12/2019 acquisita con protocollo n. 0548054 del 19/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

In data 01.12.017 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 una sottrazione sul credito residuo, denominato "RIACCREDITO", pari a: €. 59,99, sulla sim XXXXXXXXX. In data 13 aprile 2018, inviava reclamo via PEC al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. 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 le somme decurtate sono meri importi riferentesi a ricariche omaggio date, quale bonus, per la partecipazione al concorso denominato "portaituoiamiciinvodafone". Da verifiche effettuate, lo stesso gestore, ha riscontrato un'anomalia nella partecipazione al concorso da parte dell'istante, in quanto l'amico portato era già cliente Vodafone, e non un nuovo utente, in contrasto con quanto stabilito nei termini del regolamento. A seguito di ciò, ha provveduto a disattivare il credito bonus maturato. Il riscontro all'utente, è stato fornito tramite sms inviato al numero di riferimento e tramite mail di risposta al reclamo formulato dall'istante. 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 con 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:

- 1) a fronte di un credito posseduto sulla sim XXXXXXXXX, è stato detratto l'importo di €. 59,99 corrispondente a quanto erroneamente concesso, quale bonus per la partecipazione al concorso indetto dal gestore che, nello specifico, prevedeva €20,00 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 13 aprile 2018, e tale reclamo, sulla scorta delle memorie prodotte dalla Vodafone, veniva riscontrato adeguatamente il 26 aprile 2018, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 8, c. 4 della delibera 179/03/CSP.
- 3) alla data odierna il gestore Vodafone non ha operato la restituzione di quanto decurtato in eccesso, pari complessivamente ad €. 59,99 in quanto corrispondente al bonus erroneamente attribuito all'istante e non dovuto per le motivazioni già espresse. Decade, pertanto, anche la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante.

Per quanto sopra esposto, il Comitato del Corecom Sicilia,

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza di richiesta di indennizzo formulata dalla Sig.ra XXXX XXXX nei confronti della società Vodafone Italia spa; così come la richiesta dell'istante riferita al pagamento delle spese di procedura in quanto la stessa non è supportata da alcun elemento probatorio e fiscale ed in ragione del fatto che la procedura si svolge esclusivamente in via telematica ed in maniera del tutto gratuita.

In conclusione le richieste inoltrate dall'istante a questa Autorità vengono rigettate per le motivazioni di cui in premessa.

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*

