

DELIBERA n°_18_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/314146/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 28/01//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. 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, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, 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 05/08/2020 acquisita con protocollo n. 0336552 del 05/08/2020;

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 uno storno sul credito residuo pari a: -€ 19,99. In data 19/12/2017, in merito a ciò, inviava reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi, secondo quanto asserito dallo stesso, non ha ancora fornito alcuna risposta. Ad oggi, per quanto descritto, vengono avanzate le seguenti richieste: 1) riaccredito della somma stornata sulla sim pari a: -€ 19,99 sotto forma di traffico telefonico su altra utenza Vodafone intestata all'istante; 2) indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, Vodafone Italia spa, nel corso delle memorie difensive allegate in piattaforma, evidenzia che la somma detratta dalla sim dell'istante è relativa ad un bonus erroneamente attribuito in seno alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone". A seguito di riscontri amministrativi effettuati, lo stesso gestore, ha verificato una non corretta adesione ai termini del concorso, e pertanto ha provveduto a stornare il bonus omaggio- non quindi una attribuzione monetaria - in precedenza accreditato all'istante. Di ciò veniva data tempestiva comunicazione - con sms - all'istante. Viene anche specificato che agli atti non esiste un reclamo da parte dell'istante in merito a quanto accaduto, bensì una mera richiesta di informazioni, tra l'altro, inviata attraverso degli erronei canali di comunicazione. La stessa richiesta è stata comunque riscontrata in data 8 gennaio 2018 come da allegata comunicazione in

piattaforma. Respingendo qualsiasi difetto di procedura e di responsabilità, il gestore respinge qualsiasi richiesta di ristoro da parte dell'istante.

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 è stato detratto dal gestore l'importo di € 19,99, in linea rispetto al limite massimo previsto 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. Pertanto nulla si ha a pretendere sino a tale soglia. 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo e, sulla scorta delle memorie prodotte dalla Vodafone, tale era riscontrato entro i termini previsti da regolamento. In questo caso decade qualsiasi richiesta di ristoro.

DELIBERA

Per quanto sopra evidenziato nelle motivazioni, la richiesta dell'istante XXXX XXXX, nei confronti della Vodafone Italia spa, viene 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, 28/01/2021

IL PRESIDENTE

