

DELIBERA n°_13_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/327535/2020)**

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 16/09/2020 acquisita con protocollo n. 0378598 del 16/09/2020;

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, inviava reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Per questo motivo vengono avanzate le richieste di riaccredito della somma stornata sulla sim pari a 19,99, sotto forma di traffico telefonico, su altra utenza Vodafone intestata all'istante e di € 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, da parte del gestore.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone Italia spa, preliminarmente chiede all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. Nel prosieguo delle memorie viene evidenziato che la somma richiesta dall'istante, pari a 19,99 è riferita ad un bonus omaggio erroneamente accreditato in precedenza. A seguito di verifiche, infatti, tale bonus, risultava non legittimo per irregolarità riscontrate nel regolamento di partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone", da parte dello stesso istante. Quindi è erronea l'affermazione relativa alla sottrazione di somme dal credito possedute nella sim dell'istante essendo le stesse semplici bonus, comunque non monetizzabili. Per ciò che attiene la presunta mancata risposta al reclamo inoltrato dal gestore, nonostante venga chiarito che i canali di comunicazione utilizzati dall'istante non siano stati quelli previsti, viene allegata prova documentale della risposta fornita in data 8 gennaio, quindi entro i termini previsti dalla carta dei servizi aziendale. Ciò fa seguito comunque alla messaggistica pervenuta sul terminale del cliente che preannunciava lo stesso storno. Il gestore, rigetta pertanto qualsiasi richiesta e responsabilità a quanto avanzato dall'istante.

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 19,99 euro pari al bonus previsto per la partecipazione al concorso già citato. Pertanto non può essere fondata la richiesta di rimborso; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 17 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, la richiesta di indennizzo non risulta accoglibile.

DELIBERA

Per quanto sopra esposto, si ritiene di respingere in toto le richieste dell'istante XXXX XXXX nei confronti della Vodafone Italia spa.

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

