

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 70 del 28 novembre 2016**

|                     |                                                                                         |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OGGETTO N. 3</b> | Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX) |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

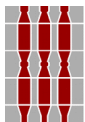
\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairolì

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia  
XX)**

**(GU14 N.XX/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 9 novembre 2016,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emissione radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

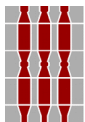
**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

**VISTA** la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 30.7.2015 (prot. n. XXX/15) con le quali la Sig.ra XXXX, corrente in XXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX);

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

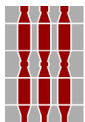
L'istante, in relazione all'utenza mobile di tipo “privato” XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) chiedeva alla Vodafone la restituzione del credito residuo accumulato, pari ad euro 1.989;
- b) il gestore rimborsava la somma di euro 854,36;
- c) con raccomandata A/R del 27 agosto 2014 accettava la somma come acconto, in quanto la stessa non comprendeva né le somme accumulate con la promozione “raddoppia la ricarica”, né quella corrispondente al traffico effettivamente acquistato, e chiedeva copia dei tabulati al fine di verificare gli importi effettivamente ricaricati sulla sim.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) restituzione degli importi in essere sulla sim;
- II) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

### **2. La posizione dell'operatore.**



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

- a) il Corecom non può conoscere di richieste di risarcimento del danno;
- b) la somma rimborsata di euro 854,36 corrisponde al traffico acquistato mediante ricariche a pagamento e non utilizzato, al netto di ricariche omaggio associate al piano tariffario o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica.

In base a tali premesse, Vodafone ha chiesto il rigetto delle domande avversarie.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha dedotto che mai sono state avanzate richieste risarcitorie, e che la capienza degli importi restituiti rispetto alle ricariche effettuate non è stata in alcun modo documentata dalla società, nonostante le richieste avanzate in tal senso dalla Sig.ra XXXXXX, al fine di aver contezza dell'esatto ammontare del credito effettivamente acquistato e di quella derivante da promozioni. Ribadisce inoltre il mancato riscontro al reclamo del 27 agosto 2014.

### **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

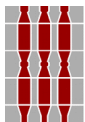
Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dall'istante meritano accoglimento, per i motivi e nei termini di seguito precisati.

La questione dedotta in controversia verte sulla restituzione di somme corrispondenti al credito residuo presente sulla sim intestata alla Sig.ra XXXX attivata, in base a quanto dichiarato dalla medesima nel reclamo del 27 agosto 2014, in data 13 dicembre 2010 e successivamente cessata. Nel medesimo reclamo l'istante chiedeva, in subordine, di poter usufruire del bonus residuo su altra sim Vodafone, sempre alla medesima intestata.

In relazione a tanto, rileva quanto disposto dall'articolo 1, comma 1 della legge n. 40/2007 (cd. decreto Bersani) secondo il quale "è vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico del servizio acquistato".

Da quanto sopra, consegue il diritto degli utenti alla restituzione del credito residuo acquistato, ma non, in linea di principio, di quello derivante da promozioni, bonus o autoricarica. Il credito di tale natura, infatti, deve essere conservato e, qualora venga azzerato, restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore, ma non può essere monetizzato, né trasferito tra diversi operatori poiché non ha natura monetaria, bensì promozionale e, pertanto, non può essere considerato "acquistato" dall'utente.

Tanto premesso, il Responsabile del procedimento, non ritenendo sufficiente la documentazione in atti, con nota prot. n. XXX/16, ha chiesto all'operatore Vodafone di fornire la documentazione dettagliata dalla quale risalire all'esatto ammontare della cifra corrispondente alle ricariche



effettivamente acquistate ed a quella maturate da “autoricarica” da parte dell'istante, nonché di comunicare se la Sig.ra XXXXX è attualmente titolare di altre sim Vodafone.

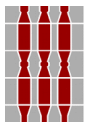
L'operatore ha riscontrato la richiesta con nota prot. XXX/16, nella quale ha dichiarato che il rimborso è pari all'ammontare presente nei sistemi Vodafone, al netto di ricariche omaggio presenti nel piano o comunque correlate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica, confermando quindi che è stato restituito alla Sig.ra XXXX un importo pari al traffico acquistato attraverso ricariche a pagamento e non utilizzato.

Tali affermazioni, tuttavia, non sono sostenute da alcun corredo documentale, dal quale poter desumere e distinguere, come richiesto, nell'ambito del credito complessivo dell'istante, la quota attribuibile a traffico effettivamente “acquistato” e quella riferibile ad “autoricariche” che, per i motivi sopra espressi, non sono rimborsabili.

Nel caso di specie, pertanto, non essendo possibile effettuare il *discrimen* di cui sopra, neppure in esito alla richiesta di integrazione istruttoria, ed in considerazione sia della cospicuità della somma che, argomentando da quanto dichiarato dall'istante nel proprio reclamo, ammonta a 1144,36 euro (pari alla differenza tra il credito totale dichiarato e non contestato di 1989,72 euro e la somma rimborsata di 854,36 euro), sia della circostanza che il reclamo proposto è rimasto privo di un qualsivoglia riscontro, sia pure negativo, ma almeno chiaramente esplicativo dell'effettiva situazione contabile della cliente, si ritiene equo che la società Vodafone trasferisca il predetto credito su una delle altre SIM intestate all'istante e tuttora attive, come risultanti dalla documentazione versata in atti dal gestore in riscontro alla sopra menzionata richiesta di integrazione istruttoria, a titolo di bonus non monetizzabile, da utilizzare entro dodici mesi dalla emissione, in linea con quanto previsto dall'ordinanza del Tar Lazio n.1623/2013 (conforme, Agcom, del. n. 106/14/CIR).

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, non risultando che il gestore abbia fornito alcuna risposta al reclamo inviato con raccomandata A/R in data 22 agosto 2014 e ricevuto dalla società Vodafone in data 27 agosto 2014. Pertanto, non essendo stata depositata da alcuna delle parti la Carta dei servizi in vigore alla data di conclusione del contratto dalla quale evincere il termine ivi previsto per riscontrare i reclami, tenuto conto, da un lato, dei 45 giorni “liberi” in favore del gestore come previsti dall'articolo 8, comma 4 dell'All. A) alla delibera n. 179/03/CSP, e dall'altro, del fatto che la prima occasione utile per l'istante di confrontarsi con l'operatore è stata l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, celebrata in data 15 aprile 2015, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, la somma di 186 euro.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al presente procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

### **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore **Vodafone Italia XX**, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **accreditare** la somma di euro 1144,36, su una delle SIM tuttora attive ed intestate all'istante, nei termini di cui in motivazione;

- **versare** all'istante la somma di euro 186 (centottantasei) a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi.

L'indennizzo di cui al punto precedente dovrà essere maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

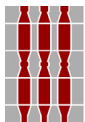
E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).



**Regione Umbria**

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

---

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)