

DETERMINA n° 48/ 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX/ VODAFONE ITALIA SPA

GU14/371/2018

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- 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, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l’istanza di definizione della **sig.ra. XXXXXXXXX** acquisita il 05 giugno 2018 *al n. prot. 30646*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA la posizione dell’istante:**
- Con l’istanza di definizione, la sig.ra XXXXXXXXX contesta, all’operatore **Vodafone Italia S.p.A.**, in relazione alle utenze mobile **di tipo privato** n. XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX spese/fatturazioni non giustificate.
- L’istante rappresenta che in data 1 dicembre 2017 ha ricevuto un sms da parte del gestore Vodafone che genericamente annunciava la decurtazione del credito a seguito di una irregolarità nella partecipazione al concorso denominato "portaituoiamiciinvodafone".
- Tale decurtazione avveniva su e tutte le sim azzerando il credito residuo presente
- A seguito di ciò inviava in data 19/12/2017 reclami al gestore a mezzo pec ma non riceveva nessuna risposta .
- A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 05/06/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:
- 1) Riaccredito delle somme stornate pari a €. 101,09 sulla sim n.XXXXXXXXXX; €.101,09 sulla sim n. XXXXXXXXXXXX; €.101,09 sulla sim XXXXXXXXXXXX.
 - 2) €.50,00 per spese procedura
 - 3) Indennizzo per mancata risposta al reclamo per ciascuna sim pari a €.5,00 al giorno al partire dal 46 giorno successivo alla data del 19/12/2017
 - 4) Indennizzo pari a €.5,00 al per ciascuna sim come previsto dalla carta dei servizi Vodafone a partire dalla data del 20/03/2018 (90° giorno successivo al reclamo) .
- CONSIDERATA la posizione dell’operatore:**
- La **Vodafone Italia S.p.A.** nella propria memoria difensiva preliminare eccepisce l’inammissibilità/improcedibilità di eventuali richieste che non siano presenti

nell'istanza di conciliazione . Eccepisce altresì che le utenze in contestazione risultano intestate a persona diversa dall'istante , ed in base a ciò inammissibilità /improcedibilità del presente procedimento e si dichiara disponibile a fornire i nomi degli intestatari su richiesta della Autorità adita

Nel merito ribadisce la correttezza del proprio operato gestionale e ritiene infondato il reclamo in quanto la decurtazione operata riguarda meri importi riferentesi a ricariche omaggio date quale bonus per la partecipazione al concorso denominato "portaituoiamiciinvodafone". Da verifiche effettuate, il gestore ha riscontrato una anomalia nella partecipazione, in quanto l'istante a presentato clienti che avevano aveva già eseguito autonomamente la richiesta di portabilità in Vodafone antecedentemente e a prescindere dalla presentazione effettuata dalla stesso e pertanto ha provveduto a disattivare il credito maturato in quanto si trattava di bonus inizialmente non dovuti a favore dell'utente e non di importi effettivamente pagati da parte istante. Contesta le richieste di indennizzo sia in merito al mancato riscontro del reclamo , precisando che la delibera 7372011/ l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo nella misura giornaliera di €.1,00. ; in merito alla richiesta di indennizzo per asserito ritardo nella restituzione delle somme asseritamente dovute rileva che la carta dei servizi Vodafone prevede che le somme la cui mancata restituzione darebbe luogo all'indennizzo solo quelle relative alla restituzione di anticipi di conversazione o rate di canoni o indennizzi La predetta carta non menzione la restituzione del credito residuo come fattispecie indennizzabile . Chiede il rigetto dell'istanza perchè infondata in fatto e diritto

Controdeduzioni dell'istante

L'istante replica alla memoria difensiva dell'operatore contesta l'eccezione preliminare sollevata da Vodafone in quanto generica sostenendo che ulteriori richieste formulate nel GU 14 rispetto a quelle dell'istanza di conciliazione sono ammissibili. Contesta quanto affermato dall'operatore circa l'intestazione delle sim e rileva di avere proceduto alla variazione anagrafica delle schede a mezzo procedura indicata nel sito dell'operatore , allega documentazione probatoria a dimostrazione della sua qualità di reale utilizzatore delle sim è pertanto equiparato all'intestatario dell'utenza. Contesta le presunte irregolarità riscontrate dall'operatore in quanto non previste nelle condizioni generali del concorso. Contesta in ogni caso la decurtazione in quanto superiore a quella prevista dalle condizione del predetto concorso . Insiste nella liquidazione degli indennizzi richiesti nella misura prevista dalla carta dei servizi in aderenza alla delibera 173/07/CONS Allega delibera Agcom 103/17/CONS

dove la Vodafone è stata condannata a pagare l'indennizzo per ritardato rimborso del credito residuo insite in tutto quanto richiesto in istanza.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente vanno rigettate le eccezioni sollevate dall'operatore sia relativamente alla coincidenza tra le richieste fatte in sede di conciliazione e nel presente procedimento, in quanto dalla disamina delle stesse non si rilevano istanze nuove rispetto a quelle trattata in sede di conciliazione. Deve essere altresì rigettata la richiesta di inammissibilità/improcedibilità relativa alla intestazione delle utenze. Dall'esame della documentazione si evince che l'istante ha provveduto alla variazione anagrafica delle predette utenze è quindi legittimato ad agire in tale sede e per le contestazioni sollevate .

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

Le richieste di parte 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 euro di ricarica in omaggio, per ogni nuovo utente segnalato al gestore, in sede di portabilità del numero. Il massimo di amici presentabili è pari a 3. Dall'estratto della carta dei servizi si evince che eventuale traffico prepagato non goduto 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. La stessa carta dei servizi prevede che Il credito maturato, 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 memoria prodotte dalle parti in causa, se ne deduce che il credito vantato dall'utente era frutto di ricariche omaggio date in bonus per la partecipazione al suddetto concorso, quindi non monetizzabili e che le stesse ricariche non erano dovute in seno alla irregolarità riscontrata della mancanza del requisito di nuova utenza presentata al gestore. In base a ciò le richieste di cui al *punto 1)* possono essere parzialmente accolte. In relazione all'utenza XXXXXXXXXXXX a fronte di un credito pari a €.101,10 è stato detratto un importo di euro 101,09 in eccedenza quindi di euro 41,09 rispetto al limite massimo previsto quale bonus per la partecipazione al concorso indetto dal gestore che, nello specifico , prevedeva 20 euro di bonus per ogni nuovo cliente transitato presso Vodafone. Se ne deduce che la detrazione massima da operare era pari a 60,00 euro e non 101,09 euro; a fronte di un credito pari a €.101,10 sulla sim XXXXXXXXXXXX è stato detratto un importo di euro 101,09 , in eccedenza quindi di euro 41,09 , rispetto al limite massimo previsto quale bonus per la partecipazione al concorso indetto dal gestore che, nello specifico , prevedeva 20 euro di bonus per ogni nuovo cliente transitato presso Vodafone. Se ne deduce che la detrazione massima da operare era pari a 60,00 euro e non 101,09 euro; a fronte di un credito pari €.101,10 sulla sim XXXXXXXXXXXX è stato detratto un importo di euro 101,09 , in eccedenza quindi di euro 41,09 , rispetto al limite massimo previsto quale bonus per la partecipazione al concorso indetto dal gestore che, nello specifico , prevedeva 20 euro di bonus per ogni nuovo cliente transitato presso Vodafone. Se ne deduce che la detrazione massima da operare era pari a 60,00 euro e non 101,97 euro.

La Vodafone dovrà quindi riaccreditare/rimborsare all'istante le somme decurtate in eccesso pari complessivamente a €.123,27 in relazione alle tre sim oggetto di contestazione . In relazione alla richiesta di cui *al punto 5* non può essere accolta , perchè ne il vigente regolamento in materia di indennizzi per le controversie sulle comunicazioni elettroniche, ne la carte dei servizi dello stesso gestore, prevedono tale evenienza. e pertanto, l'operatore dovrà provvedere a rimborsare le somme suddette all'istante, senza però essere gravato da alcun indennizzo supplementare.

Relativamente alla richiesta di cui al punto 4) la stessa deve essere accolta. L'istante in seguito al ricevimento del con sms , che lo avvisava dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo, per ciascuna scheda indicata ,il 19 dicembre 2017 a mezzo pec con attestazione di consegna . L'art.8, comma 4, della delibera 79/03/CSP, stabilisce che la risposta la reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nella C.G.A. dell'operatore, nel caso di

specie nel termine dei 45 giorni dal ricevimento della richiesta, ed inoltre stabilisce che deve essere data in forma scritta, nei casi di rigetto. Dalla disanima della documentazione non risulta nessun riscontro ai predetti reclami da parte della società resistente. Pertanto la Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 pro die, per i tre reclami formulati dall'istante nella data del 19/12/2017. Tale indennizzo, sebbene siano stati inviati tre differenti reclami, sarà applicato soltanto una volta in virtù della riunificazione della richiesta per tre diverse numerazioni, in un unico procedimento di definizione. L'indennizzo sarà calcolato dalla data del 01/02/2018, termine entro il quale l'operatore doveva dare riscontro come da C.G.A., alla data del 31/05/2018 (data di conciliazione) per un totale di 118 giorni e la complessiva somma di euro 118,00 (centodiciotto/00).

In relazione alla richiesta di cui al *punto 2)* appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00)

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, il Dirigente della Segreteria COERECOM SICILIA, in parziale accoglimento dell'istanza presentata della Sig.ra XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A

DETERMINA

- 1) La Società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare all'istante, oltre la somma di €.50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso per spese di procedura, il seguente importo
 - €.118,00 per mancata risposta al reclamo del 19/12/2017
 - €. 123,27 (41,09 x 3) quale eccedenza da restituire in seno alla decurtazione del credito operata in data 1 dicembre 2017 sulle sim XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX
- 3) Il pagamento de quo avverrà entro 120 gg dalla data della firma del presente provvedimento e mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso l'indirizzo di registrazione nei sistemi anagrafici del gestore. Le parti, successivamente, potranno accordarsi per una forma di liquidazione delle spettanze indicate, diversa da quella indicata nel presente provvedimento.

La società Vodafone Italia S.p.A è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 01/07/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

