

DETERMINA n° 31 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/Vodafone Italia S.p.A.

GU14 / 307 / 18

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 del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 15 *maggio 2018 al prot. n° 25785*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificate la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
In data 01.12.2017 il sig. **XXXXXXXXXX** 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 ad € 93,00 sulla sim **XXXXXXXXXXXX**; € 93,00 sulla sim **XXXXXXXXXXXX**; € 93,00 sulla sim **XXXXXXXXXXXX**.
L’istante riferisce, altresì, che il reclamo inviato in data 19.12.2017 tramite pec, volto ad ottenere chiarimenti, non è stato mai riscontrato dalla compagnia telefonica.
Pertanto il sig. **XXXXXXXXXX** chiede:
- 1) Riaccredito della somma di € 93,00 sulla sim n. **XXXXXXXXXXXX**;
 - 2) Riaccredito della somma di € 93,00 sulla sim n. **XXXXXXXXXXXX**;
 - 3) Riaccredito della somma di € 93,00 sulla sim n. **XXXXXXXXXXXX**;
 - 4) Il pagamento di € 50,00 per spese di procedura ;
 - 5) Il pagamento dell’indennizzo di € 5,00 giornalieri per ciascuna sim per mancata risposta al reclamo a partire dal 46° giorno successivo alla data

del 19.12.2017;

- 6) Il pagamento dell'indennizzo di € 5,00 giornalieri per ciascuna sim a partire dal 20.03.2018 (90° giorno successivo al reclamo).

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

Vodafone Italia S.p.A. ritiene infondato il reclamo, in quanto le somme decurtate sono meri importi che si riferiscono 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 ai tre numeri di riferimento. 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 correttezza della procedura attuata, in linea con la carta servizi e con il regolamento Agcom vigente.

CONSIDERATA La motivazione della decisione:

Le richieste di indennizzo avanzate da parte dell'istante vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva la partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone" all'epoca dei fatti, e cioè nell'anno 2017.

In particolare, nello stesso regolamento, era previsto che il partecipante al concorso, ricevesse un bonus di 20 euro di ricarica in omaggio non rimborsabile per ogni nuovo utente segnalato al gestore fino ad un massimo di tre amici. Dalla lettura del regolamento del concorso, pertanto, si evince che l'accredito premiale a titolo di bonus su ciascuna sim (in caso di presentazione di tre amici) non avrebbe potuto essere superiore ad € 60,00.

Dall'istruttoria espletata si deduce che:

- 1) a fronte di un credito sulla sim XXXXXXXXXXX è stato detratto un importo di euro 93,00, in eccedenza quindi di euro 33,00, 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 93,00 euro; a fronte di un credito sulla sim XXXXXXXXXXXX è stato detratto un importo di euro 93,00, in eccedenza quindi di euro 33,00, 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 93,00 euro; a fronte di un credito sulla sim XXXXXXXXXXXX è stato detratto un importo di euro 93,00, in eccedenza quindi di euro 33,00, 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 93,00 euro;

- 2) l'istante avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore tramite pec un reclamo di richiesta di chiarimenti il 19 dicembre 2017 senza ricevere alcun riscontro, pertanto ai sensi dell'art. 11 comma 1 e 2 dell'allegato A della delibera 73/11/CONS, si calcola un indennizzo nella misura di euro 1,00 per ciascun giorno di ritardo dalla data della presentazione del reclamo fino alla data dell'udienza di conciliazione dedotti i 45 giorni quale termine previsto per la risposta al reclamo.
- 3) Va respinta la richiesta di un indennizzo supplementare in quanto né il vigente regolamento in materia di indennizzi né la Carta Servizi Vodafone prevedono il diritto all'indennizzo per il ritardo nella restituzione del credito residuo; la Carta Servizi Vodafone (parte terza: la tutela dei diritti), infatti, stabilisce il riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo rispetto al termine di 90 giorni previsto per la restituzione delle somme dovute nel solo caso di restituzione di anticipi di conversazione o rate di canone o indennizzi.
- 4) Viene respinta altresì la richiesta della refusione delle spese della presente procedura in quanto non giustificate da alcun elemento probatorio e fiscale.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente

DETERMINA

1. in parziale accoglimento dell'istanza del sig. **XXXXXXXXXX** nei confronti della **Vodafone Italia S.p.A.** che quest'ultima è tenuta a restituire la somma di euro 99,00 (novantanove/00) per la errata decurtazione del credito operata in data 1 dicembre 2017 sulle sim: **XXXXXXXXXXXX . XXXXXXXXXXXXX - XXXXXXXXXXXXX**;
2. la **Vodafone Italia S.p.A.** è tenuta a corrispondere un indennizzo di euro 95,00 (novantacinque/00) per mancata risposta al reclamo;
3. di rigettare tutte le altre richieste di parte istante.

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.

E' 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, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

