

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/355364/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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, con cui 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 Regione 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 dell’utente XXXX XXXX, del 18/11/2020 acquisita con protocollo n. 0484406 del 18/11/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

In data 01/12/2017, l'istante XXXX XXXX narra che a seguito della ricezione di un sms da parte del gestore, per una presunta e non specificata irregolarità relativa alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciiinvodafone", rilevava subito dopo uno storno sul credito residuo denominato "RIACCREDITO" e pari a: -€ 69,99. In data 27/12/2017, quindi inviava reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Le richieste ad oggi avanzate, in merito a quanto descritto sono: 1) il riaccredito di € 60,00 sotto forma di traffico telefonico su altra utenza Vodafone intestata all'istante pari al massimale delle ricariche "bonus" che prevedeva il concorso; 2) la restituzione della somma di € 9,99 corrispondente al credito pagato dall'istante illecitamente decurtato; 3) € 300,00 come massimale a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo .

In via preliminare, Vodafone Italia spa, eccepisce l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione, sottolineando che eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l’obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione ed evidenzia di aver comunicato all’utente, in data 1.12.2017, l’irregolarità riscontrata in relazione alla partecipazione al suddetto concorso, avendo la Sig.ra XXXX XXXX presentato clienti i quali avevano già eseguito, in modo del tutto autonomo, una richiesta di portabilità in Vodafone antecedentemente ed a prescindere dalla presentazione effettuata dal ricorrente. La scrivente società, pertanto, conferma la correttezza delle proprie azioni avendo, meramente, provveduto a decurtare unicamente

le somme in precedenza versate all'utente a titolo di ricarica omaggio. Ciò, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, che ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Vodafone, difatti, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in ossequio alla normativa di settore. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Invero, si evidenzia che la comunicazione inviata a mezzo pec dall'utente ed allegata al ricorso introduttivo non può, innanzitutto, essere considerata un vero e proprio reclamo poiché è lo stesso utente a qualificarla come una mera richiesta di "informazioni in merito alla decurtazione del credito residuo. Pertanto, non si tratta di un vero e proprio reclamo scritto il cui mancato riscontro comporterebbe, eventualmente, il diritto all'indennizzo. Lo stesso, peraltro, è stato inviato a mezzo pec, ovvero non "attraverso i canali di comunicazione indicati dallo stesso gestore e quindi in teoria non anche da non tenere in considerazione. In ogni caso, comunque, Vodafone ha risposto alla richiesta di informazioni dell'utente con apposita comunicazione del 12.1.2018 all'indirizzo XXXXXXXX@pec.it, ovvero rispondendo all'indirizzo dal quale ha ricevuto la suddetta nota. Tale richiesta di indennizzo, quindi, dovrà essere necessariamente rigettata. L'istante, perciò, richiede indennizzi e rimborsi in merito a somme che mai ha versato a Vodafone, qualificando, in modo erroneo, dei semplici bonus omaggio come credito residuo.

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 "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 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 euro 69,99, in eccedenza quindi di euro 9,99, 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 69,99 euro. Atteso che risulta plausibile lo storno dei 60,00 euro per le motivazioni addotte, l'eccedenza di 9,99 euro va quindi restituita all'istante; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 27 dicembre 2017 e tale reclamo veniva riscontrato dal gestore in data 12 gennaio 2018, quindi entro il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza. In questo caso, la richiesta di indennizzo non risulta accoglibile.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/11/2020, è tenuta a restituire all'istante XXXX XXXX - titolare all'epoca dei fatti dell'utenza telefonica oggetto di rilievo - la somma di euro 9,99. Il pagamento de quo dovrà essere effettuato entro il termine massimo di 60 gg. dalla

pubblicazione del presente provvedimento, con un assegno intestato all'istante e spedito presso l'indirizzo registrato nell'anagrafica della clientela. Differenti modalità di pagamento, potranno essere oggetto di successivo accordo tra le parti , in separata sede.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia 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.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Gianpaolo Simone