

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/220319/2019

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 18/12/2019 acquisita con protocollo N. 0546155 del 18/12/2019

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 01.12.017 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 una sottrazione sul credito residuo, denominato "RIACCREDITO", pari a: €. 84,60, sulla sim XXXXXXXXXX. In data 19.12.2017, inviava reclamo via PEC al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. L’Istante richiede: la restituzione della somma detratta; l'indennizzo per il ritardo nella restituzione della stessa somma; l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; e il rimborso per le spese di procedura.

Vodafone Italia spa ritiene infondato il reclamo, in quanto le somme decurtate sono meri importi riferentesi 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 al numero di utenza di riferimento e con mail in data 8 gennaio 2018. 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 giustezza della procedura attuata, in linea con la carta servizi e con il regolamento Agcom vigente.

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva la partecipazione al concorso "portaituoiamicini Vodafone" 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 € 20,00 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 n°3. Dall'estratto della carta dei servizi si evince che: l' eventuale traffico prepagato non goduto, potrà in ogni caso essere alternativamente: a) lasciato sui sistemi di Vodafone sino alla prescrizione del credito stesso, a disposizione del Cliente, che a sua volta potrà chiederne la restituzione in equivalente monetario; b) 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 precisa inoltre che 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 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 memorie prodotte dalle parti in causa, se ne deduce che il credito vantato dall'istante è stato detratto in quanto non regolamentare rispetto al concorso a cui lo stesso cliente ha partecipato e che lo stesso credito non è trasferibile su altra scheda o presso altro operatore in quanto trattasi di bonus "ricarica omaggio" e come tale avrebbe potuto soltanto essere consumato in seno all'utilizzo dell'utenza posseduta ove non contestato dal gestore. In forza di questo fondamentale assunto, scaturisce che: 1) a fronte di un credito posseduto sulla sim XXXXXXXX è stato detratto l'importo di € 84,60, in eccedenza, quindi di € 24,60 , rispetto al limite massimo previsto quale bonus per la partecipazione al concorso indetto dal gestore che, nello specifico, prevedeva € 20,00 di bonus per ogni nuovo cliente transitato presso Vodafone. Se ne deduce che la detrazione massima da operare era pari a € 60,00 e non € 84,60. 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 19 dicembre 2017, e tale reclamo, sulla scorta delle memorie prodotte dalla Vodafone, veniva riscontrato adeguatamente, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 12 della delibera 347/18/Cons. 3) alla data odierna il gestore Vodafone non ha operato la restituzione di quanto decurtato in eccesso, pari complessivamente ad € 24,60 per le due sim evidenziate in procedura, e pertanto dovrà provvedere a restituire tale somma all'istante. La restituzione della somma non sarà gravata da alcun indennizzo supplementare, per come richiesto dall'istante, perché, né il vigente regolamento in materia di indennizzi per le controversie sulle comunicazioni elettroniche, né la carta dei servizi dello stesso gestore, prevedono tale evenienza. 4) Viene respinta altresì la richiesta da parte dell'istante delle spese di refusione per la procedura in atto in quanto non giustificata da alcun elemento probatorio e fiscale ed in ragione del fatto che la procedura si svolge esclusivamente in via telematica ed in maniera del tutto gratuita. In ragione di quanto narrato, l'autorità accoglie parzialmente l'istanza formulata da XXXX XXXX nei confronti della società Vodafone Italia spa, per le motivazioni espresse in premessa.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/12/2019, è tenuta a , entro 60 gg. dalla relativa pubblicazione sulla piattaforma digitale di ConciliaWeb, del presente provvedimento, ad adempiere a quanto in appresso indicato. In particolare la predetta società dovrà corrispondere all' istante XXXX XXXX ,la somma di euro 24,60 , in ragione del credito decurtato in eccedenza, all'epoca dei fatti narrati. Il pagamento dovrà essere effettuato, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il domicilio indicato nell'istanza presentata in piattaforma. Ove conosciute le coordinate bancarie complete, dello stesso istante, si provvederà, in alternativa, all'accreditamento, mediante bonifico della somma indicata.

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
Francesco Di Chiara