DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/6622/2018

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 11/08/2018 acquisita con protocollo N. 0079165 del 13/08/2018

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:

L'istante, XXXX XXXX, sostiene che in data 1 dicembre 2017 ha ricevuto un sms da parte del gestore Vodafone che genericamente annunciava l'azzeramento del credito a seguito di una irregolarità nella partecipazione al concorso denominato "portaituoiamiciinvodafone". Tale azzeramento del credito riguardava le schede con numerazione XXXXXXXXX per 101,97 euro; XXXXXXXXX per 101,97 euro e XXXXXXXXX per 82,09 euro. A seguito di ciò inviava tre pec al gestore (una per ciascuna utenza) per chiedere raggugli in merito ma non riceveva risposta alcuna. Viene richiesto: 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 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’amico portato era già cliente vodafone e pertanto ha provveduto a disattivare il credito maturato. Della decurtazione operata il gestore ha informato l'istante mediante sms. 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 il regolamento Agcom vigente.

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva la partecipazione al concorso "portaituoiamiciiinvodafone" 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 : 1) a fronte di un credito posseduto sulla sim XXXXXXXXX è stato detratto un importo di euro 101 , 97 in eccedenza quindi di euro 41,97 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; a fronte di un credito posseduto sulla sim XXXXXXXXX è stato detratto un importo di euro 101,97 , in eccedenza quindi di euro 41,97 , 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; a fronte di un credito sulla posseduto sim XXXXXXXXX è stato detratto un importo di euro 82,09 , in eccedenza quindi di euro 22,09 , 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 82,09 euro; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo per ciascuna scheda indicata il 19 dicembre 2017, e tale reclamo, sulla scorta delle memoria prodotte dalla Vodafone , non veniva riscontrato in maniera corretta, gravando quindi la procedura dell'ottemperanza ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/18/Cons. A tal proposito si evidenzia che dalla precitata inottemperanza, scaturisce un indennizzo nella misura massima prevista di 300,00 euro. 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 ; 3) alla data odierna il gestore Vodafone non ha operato la restituzione di quanto anzidetto decurtato in eccesso - pari complessivamente ad euro 106,03 per le tre sim evidenziate in procedura - e pertanto, dovrà provvedere a restituire tale somma all'istante, senza però essere gravato da alcun indennizzo supplementare, perchè nè il vigente regolamento in materia di indennizzi per le controversie sulle comunicazioni elettroniche, nè la carte dei servizi dello stesso gestore, prevedono tale evenienza. Viene respinta altresì la richiesta da parte dell'istante delle spese di refusione per la procedura in atto in quanto non giustificate da alcun elemento probatorio e fiscale ed in ragione del fatto che la procedura si svolge del tutto telematicamente ed in forma del tutto gratuita.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/08/2018, è tenuta a indennizzare con euro complessivi 406,03 l'istante XXXX XXXX . Tale somma deriva dalla mancata risposta ai reclami inoltrati dall'istante il 19 dicembre 2017 (ai sensi dell'art 12 della delibera 347/18/Cons) per una somma di euro 300,00; ed euro 106,03 quale eccedenza da restituire in seno alla decurtazione del credito operata in data 1 dicembre 2017. 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 fatturazione o 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.

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