

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/4119/2018**

### **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 Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita 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" ( Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 02/08/2018 acquisita con protocollo N. 0070376 del 02/08/2018

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:

In data 01/12/2017, 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 subito dopo uno storno sul credito residuo denominato "RIACCREDITO" e pari a: -€ 39,99 sulla sim 3917679225 / - € 70,35 sulla sim XXXXXXXXXXXX / - € 59,99 sulla sim 3914736101. In data 19/12/2017, inviava 3 reclami via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Viene richiesto la restituzione delle somme detratte, l'indennizzo per il ritardo nella restituzione delle stesse somme, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami e il rimborso per le spese di procedura.

Vodafone Italia spa ritiene infondato il reclamo in quanto trattasi di meri importi riferentesi a ricariche omaggio date quale bonus per la partecipazione al concorso denominato “portaituoiamiciinvodafone”. Da verifiche effettuate, si è riscontrata una anomalia nella partecipazione e pertanto si è provveduto a disattivare il credito maturato e si è provveduto subito ad informare l’utente dell’accaduto. 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 in atto.

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, 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. Dal'estratto della carta dei servizi 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, evidenzia l'unico limite in ordine alla restituzione del credito, riguardi 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 : 1 ) a fronte di un credito sulla sim 3917679225 di di euro 39,99 è stato detratto pari importo , in linea con il bonus accordato in precedenza e successivamente oggetto di verifica; a fronte di un credito sulla sim XXXXXXXXXXXX di euro 70,36, è stato detratto l'intero importo, eccedendo quindi per euro 10,36 rispetto al massimo bonus massimo di 60,00, precedentemente accordato e successivamente oggetto di verifica ; a fronte di un credito sulla sim 3914736101 di euro 59,99 è stato detratto l'intero importo, in linea con il bonus accordato in precedenza e successivamente oggetto di verifica . Se ne deduce che soltanto nel caso della scheda con numerazione XXXXXXXXXXXX, la detrazione operata, è stata in eccedenza e pertanto va attivata la restituzione della somma di 10,36 euro; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 17 dicembre 2017, e tale reclamo, sulla scorta della documentazione fornita in memoria dal gestore, non veniva riscontrato, generando un indennizzo ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/18/Cons nella misura massima di 300,00 euro per la mancata risposta al reclamo stesso. Siffatto indennizzo viene concesso seppur in presenza di tre differenti reclami in ragione delle tre schede possedute, soltanto una volta in virtù della riunificazione della procedura operata con un'unica pratica ; 3 ) alla data odierna il gestore Vodafone non ha operato la restituzione di quanto anzidetto decurtato in eccesso 10,36 euro - 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. Vengono infine rigettate le richieste relative alla refusione delle spese di procedura, da parte dell'istante, in quanto non supportate da specifica documentazione probatoria e fiscale.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/08/2018, è tenuta a indennizzare con euro complessivi 310,36 l'istante XXXX XXXX. Tale somma deriva dalla mancata risposta al reclamo inoltrata dall'istante fatta il 19 dicembre 2017 ( ai sensi dell'art 12 della delibera 347/18/ Cons ) per una somma di euro 300,00, come equo indennizzo ; ed euro 10,36 quale eccedenza da restituire in seno alla decurtazione del credito operata in data 1 dicembre 2017, sulla scheda con numerazione XXXXXXXXXXXX . il pagamento de quo, dovrà avvenire 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, salvo diverso accordo tra le parti, da raggiungere in successiva e 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  
Francesco Di Chiara