

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/312366/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - 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 Regioni 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 XXXXXXXXX, del 30/07/2020 acquisita con protocollo N. 0329908 del 30/07/2020

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:

L'istante XXXXXXXXX, lamenta che in data 01/12/2017 gli è stata decurtata dal credito residuo la somma di €43,26, dopo aver ricevuto un vago SMS di Vodafone in cui si faceva riferimento ad una imprecisata irregolarità nella partecipazione all'iniziativa "porta i tuoi amici". Lo stesso comunica che ha inviato un formale reclamo a mezzo PEC il 12/12/2017 e un sollecito il 24/09/2018, ma ad oggi non è stato restituito il credito decurtato né è stata fornita risposta al reclamo. Le richieste che oggi vengono avanzate sono : 1) Immediata restituzione della somma di € 43,26 dal mio credito; 2) Indennizzo di 300€ per mancata risposta al reclamo ; 3) Indennizzo di 150€ per "mancato accredito al cliente" della somma decurtata; 4) Spese forfetarie di procedura pari a 100€

Il gestore Vodafone Italia spa, in via preliminare si eccepisce l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Il gestore, evidenzia di aver comunicato all’utente l’irregolarità riscontrata in relazione alla partecipazione al suddetto concorso avendo il Sig. XXXXXXXXX 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. Pertanto la Vodafone conferma la correttezza delle proprie azioni avendo, meramente, provveduto a decurtare unicamente le somme in precedenza versate all’utente a titolo di ricarica omaggio Il Sig. XXXXXXXXX, invero, 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. In relazione alla richiesta di indennizzo di euro 300,00 avanzata da parte ricorrente per l’asserita mancata risposta al reclamo viene evidenziato 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 buona sostanza, quindi, parte istante richiede l’indennizzo per una semplice richiesta di informazioni neppure inviata attraverso i canali ufficiali e normativamente previsti. In ogni caso, comunque, Vodafone ha risposto alla richiesta di informazioni dell’utente con apposita comunicazione ovvero rispondendo all’indirizzo dal quale ha ricevuto la suddetta nota, come da schermate inserite in piattaforma.

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva il 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. 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 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 descritto ed in seno alle memoria prodotte dalle parti in causa, se ne deduce che : 1) a fronte di un credito sulla sim indicata è stato detratto un importo di euro 43,26, in eccedenza quindi di euro 3,20, 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 40,00 euro e non 43,26 euro. Va pertanto restituita l'eccedenza; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo e tale reclamo veniva riscontrato dal gestore entro il limite massimo di ottemperanza. Non scaturisce alcun indennizzo; 3) alla data odierna il gestore Vodafone non ha operato la restituzione di quanto anzidetto decurtato in eccesso -3,26 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; la richiesta di refusione delle spese di procedura da parte dell'istante non è suffragata da alcuna documentazione ed inoltre non è giustificata in ragione della gratuità della procedura e dallo svolgimento per via telematica. Pertanto non è accoglibile.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/07/2020, è tenuta a indennizzare con euro complessivi 3,26 l'istante, quale eccedenza da restituire in seno alla decurtazione del credito operata in data 1 dicembre 2017. il pagamento de quo avverrà entro 60 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.

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