

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/291788/2020**

### **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 15/06/2020 acquisita con protocollo N. 0254084 del 15/06/2020

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, XXXXXXXXX, a seguito della ricezione di un sms, da parte del suo gestore telefonico, per una presunta e non specificata irregolarità relativa alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone", rilevava subito dopo uno storno sul credito residuo pari a: -€ 69,99 sulla sim XXXXXXXXX. In data 19/12/2017, inviava quindi reclamo via pec al gestore, il quale, non forniva alcuna risposta, in merito alle informazioni richieste. Per gli accadimenti narrati, l'istante quindi richiede: 1) pagamento dell'importo illecitamente stornato; 2) pagamento di indennizzo per mancata risposta al reclamo; 3) pagamento dell'indennizzo di 5 euro giornalieri per il ritardo nella restituzione di quanto sottratto; 4) pagamento delle spese di procedura pari ad € 100,00;

Il gestore nel corso delle sue memorie evidenzia che il credito detratto al cliente riguarda bonus in precedenza assegnati per mero errore. Da verifiche effettuate, infatti, il bonus assegnato all'istante, non era dovuto, per irregolarità riscontrate nel corso della partecipazione al concorso portaituoiamiciinvodafone. Il bonus, prosegue il gestore, non è comunque monetizzabile. Viene evidenziato altresì di avere risposto alla richiesta di informazioni in merito agli accadimenti narrati con mail inviata all'istante, nonostante lo stesso abbia seguito una procedura non corretta per richiedere le notizie dovute. In merito al ritardato ristoro delle somme richieste, nel ribadire che non sono dovute in quanto derivanti da un bonus non monetizzabile, la Vodafone sottolinea che non è previsto alcun indennizzo per tale genere di ritardo.

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva il regolamento del 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. Dall'estratto della carta dei servizi al cliente, allegata alle memorie del 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). Dall'esame di tutto quanto descritto, ed in riscontro alle memorie 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 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. In forza di ciò la detrazione massima da operare era pari a 60,00 euro e non 69,99 euro; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 19 dicembre 2017, e dalle allegate memorie del gestore, non risulta provato che sia stato riscontrato in violazione a quanto previsto nella carta dei servizi del cliente e sanzionabile ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/18/Cons ; 3 ) alla data odierna il gestore Vodafone non ha operato la restituzione di quanto anzidetto decurtato in eccesso -9,99 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. Non viene ritenuta ammissibile la richiesta di refusione delle spese di procedura in quanto non giustificata da alcuna pezza di appoggio fiscalmente valida e tenuto conto che la procedura si svolge in maniera telematica ed in forma assolutamente gratuita.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/06/2020, è tenuta a indennizzare con euro complessivi 309,99 l'istante XXXXXXXX. Il pagamento de quo, dovrà essere effettuato 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, salvo diverso e successivo accordo tra le parti

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